

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar MM dan N Pervez. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*. Vol 29. No.1
- Benjarongkij, Yubol. 2011. The Use Of CRM In Public Relations Work Of Private Sector In Thailand. *ASBBS Annual Conference: Las Vegas, Chulalongkorn University*. Vol. (18). No. 1. hal. 1018.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Management Hubungan Pelanggan): Concept and Tools*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Corbett, Gerard F. 2012. Candidates for a Modern Definition of Public Relations. *Institute for PR*.
- Cutlip, Scott. M, Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2005. *Effective Public Relations: Edisi 8*. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Danesh, S.N., Nasab, S.A dan Ling, K.C. 2012. The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets. *International Journal of Business and Management*. Vol.7. No.7.
- Dewi, Ratih Kusuma, Ni Nyoman Kerti Yasa dan Putu Sukaatmadja. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bpr Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol. (3). No. 5. hal. 258.
- Gefen, D., 2002. Customer Loyalty in E-Commerce. *Journal of the Association for Information Systems*. Vol. (3). hal. 27-51.

Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill.

Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja.

Kim, D. J., D. L. Ferrin, dan H. R. Rao, 2003. Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronic Commerce. *Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*. hal. 157-167.

Kurniawan, Ferri dan Nawazirul Lubis. 2013. Pengaruh Relationship Marketing Dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Astra Internasional Isuzu Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. (2). No. 1. hal. 77.

Mitchell, T. R. 2009. *Research in Organizational Behavior*. McGraw-Hill Irwin : New York.

Nasab, Saeid Ahmadi dan Ling Kwek Choon. 2012. The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets. *International Journal of Business Management* 7.7: 141-150.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.

Owyang, J. 2010. *Social CRM: The New Rules of Relationship Management*. Altimeter Group.

Prajarto, Nunung. 2006. *Tulis Saja, Kapan Lagi: Dasar Aplikasi Komunikasi Tertulis*. Yogyakarta: Penerbit Fisipol.

Pratama, I Wayan S. A., dan Putri, I G.A.M. Asri Dwija. 2013. Pengaruh Tingkat Perputaran Kas, Piutang, Dan Pertumbuhan Jumlah Nasabah Kredit Pada

Rahardian, Reza. 2011. Pengaruh Trust dan Commitment Terhadap Relationship Quality: Studi Pada Perusahaan Pasangan Usaha Pt. Xyz (Sebuah Lembaga Keuangan Non Bank). *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun. 4. No. 3. hal. 53.

Rini, Endang Sulistya. 2011. Analisis Variabel Yang Berpengaruh Terhadap Relationship Intention Debitur Bank Sumut Cabang Utama Medan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. (5). No. 1. hal. 2.

Rofiq, Ainur. 2007. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia). *Thesis Universitas Brawijaya, Malang*.

Sari, Hesti Kartika. 2009. Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan Loyalty Program “Im3@School Community” pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang). *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. (2). No. 2. hal. 180.

Setyawan, Yohana Neysa dan Edwin Japarianto. 2014. *Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol (2). No. 1.

Sherren dan Hartiwi Prabowo. 2012. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang. *Thesis Binus Jakarta*.

Sitompul Z. 2005. Penjaminan Dana Nasabah Bank: dari Blanket Guarantee ke Limited Guarantee (Menyambut Kehadiran Lembaga Penjamin Simpanan). *Jurnal Hukum Bisnis*. Vol (23). No.3.

Soliman, Hisham Sayed. 2011. Customer Relationship Management and Its Relationship to the Marketing Performance. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. (2). No. 10. hal 180.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*, cet.1. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Susilowati, Tri dan Agus Suryana. 2012. Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Perpustakaan STMIK Pringsewu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.

Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Tunggal, Admin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management(CRM)*. Jakarta: Harvarindo.

Wedha, Putu Alike Prativi dan Onny Juwono. 2013. Analisis Total Quality Service Untuk Membangun Persepsi Kualitas Website Yang Berdampak Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Integrasia Utama). *Jurnal Universitas Bina Nusantara*. hal. 13.

Widayatmoko, Yumei Lianty. 2011. Analisis Empiris Pengaruh Public Relations Terhadap Citra Hero Supermarket. *Jurnal Komunikasi Universitas Tarumanegara*:. hal. 88.

Wijaya, Angga. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cianjur.*

Zur, A., Leckie, C., dan Webster, C. M. 2012. Cognitive and Affective Trust between Australian Exporters and Their Overseas Buyers. *Australasian Marketing Journal*. Vol. (20). No. 1. hal. 73-79.

Situs

Wrahatnala, Brondet. 2012. SS Belajar. Retrieved November 30, 2012. Archived at: http://ssbelajar.blogspot.com/2012_11_01_archive.html?m=1

Bank Indonesia. 2014. *Laporan Keuangan Publikasi Bank*. Retrieved Desember 14, 2013. Archived at: <http://www.bi.go.id/web/id/Publikasi/Laporan+Keuangan+Publikasi+Bank/Alamat+Bank/Alamat+Bank+Umum/>

Biro Riset Infobank. 2014. Infobank News. Retrieved September 8, 2013. Archived at: <http://www.infobanknews.com.2011/11/36445/>

PT. BPR Bank Surya Yudhakencana. <http://www.banksuryayudha.com/id>

Informan

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| 1. <i>Customer Service</i> | : Arum |
| 2. Sekretaris | : Rani |
| 3. Kepala Bagian <i>E-Banking</i> | : Anindita Alisia Amanda, S.kom |
| 4. Komisaris | : Tenny Yanutriana, MBA |
| 5. Komisaris Utama | : Satriyo Yudhiarto |