

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Penerbit: Elsevier Ltd. USA.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Penerbit: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. Penerbit: Pearson Education.
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Penerbit: McGraw-Hill. New York.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit: Alfabeta. Bandung
- Suprayanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: In Media. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.

Jurnal:

- Ansori, Mbrur. 2014. *Pengaruh Customer delight Terhadap Customer loyalty Pada Bank BRI Syariah Di Kota Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Chrisna, Eva Nila. 2009. *Pengaruh Kesenangan Konsumen (Customer delight) Terhadap Loyalitas Pelanggan Hipermarket Carefour Plaza Medan Fair*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Fitriana, Masuroh. 2015. *Pengaruh Customer delight Terhadap Customer loyalty Pada Rumah Makan Olive Fried Chicken Cabang Purworejo*. Purworejo: Universitas Muhamadiyah Purworejo.
- Hariri, Afwan. 2009. *Pengaruh Customer delight Terhadap Customer loyalty Pada Siswa LBPP-Lia Malang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 14 (1), 70-79.
- Indarti. 2016. *Pengaruh Customer delight Terhadap Customer loyalty Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Purworejo*. Purworejo: Universitas Muhamadiyah Purworejo.
- Mascarenhas, et al. 2004. *Customer Value – Chain Involvement for Co- creating Customer delight*. Journal of Consumer Marketing 21(7):486-496.
- Raharso, Sri. 2005. *Pengaruh Customer delight Terhadap Behavioral-Intentions Battery*. Jurnal Usahawan.