

DAFTAR PUSTAKA

- Brennan dan Wang, 2014. *A Framework for Key Account Management and Revenue Management Integration. International research*, London
- Chan, Syafruddin, 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Cornelis A. De Kluyver dan John A Pearce II. 2006. *A View From The Top (An Executive Perspective)*.
- Craig, J. C and R.M. Grant. 2003. *Strategic Management. The Fast-Track MBA Series*. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Darmayanti, Diah, 2006, *Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ilmiah Universitas Perta Surabaya, Surabaya.
- Data Loyalitas Pelanggan Perusahaan, 2014. DHL Express, Surabaya
- Data Pendapatan Pelanggan Perusahaan, 2014. DHL Express, Surabaya
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep it*. Erlangga, Jakarta
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep it (Edisi Revisi)*. Erlangga, Jakarta
- Ibrahim, 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kaplan, Robert S dan David P. Norton, 2000, *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip and garry Amstrong, 1998. *Dasar--dasar Pemasaran*. Prehalindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prehallindo, Jakarta
- Kotler, Philip . 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta

- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Erlangga, Jakarta
- Lexy J., Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, Surabaya
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia, Jakarta
- Palupi, Diah P. 2005. Potret Loyalitas Konsumen 2005. *Swa* 02/XXI/19. Januari Februari, Jakarta
- Parasuraman. 1988. *Delivery Quality Service. Balancing Customer Perception and Expectation*. New York The Press, New York
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, 1990. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication Of Future Research*, *Journal Of Marketing*, Fall.
- Pearce dan Robinson, 2007, *Manajemen Strategi*, Salemba Empat, Jakarta
- Rangkuti. Freddy, 2001, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen SDM*. Cet 16, Bumi Aksara, Jakarta
- Situmorang, Syafrizal Helmi. 2009. *Bisnis Perencanaan dan Pengembangan*. Usu Press, Medan
- Stahl, Matzler, Hinterhuber (2002) dengan judul *Linking Customer Lifetime Value with Shareholder Value*, *International research*
- Stanton, William J, 2000, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid Dua, Terjemahan Sadu Sandaru, Penerbit Erlangga, Jakarta

- Sutopo dan Sugiyanti, 1998. Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II, LAN, Jakarta
- SWA Edisi 03 XXXI 5-7 Februari 2015, Jakarta
- Tandjung, J.W. 2004, Marketing Manajemen : Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan Edisi ke 2, Cetakan ke 2, Bayu Media, Malang
- Tjiptono, Fandy, 2004, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Keempat, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia Publishing, Malang
- Triguno. 1997. Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja, PT. Golden Terayon Press, Jakarta
- Warren J Keegan, Sandra E. Moriarty, Thomas R. Duncan dan Stanly J. Pawiloda, 1995. Marketing. Prentice Hall Canada*
- Wibowo S, 2006. Pengaruh variabel relationship marketing inputs terhadap Customer Satisfaction, Universitas Indonesia, Jakarta
- [www://http://innovation-journey.blogspot.com/2009/07/evolusi-inovasi.html](http://innovation-journey.blogspot.com/2009/07/evolusi-inovasi.html)