

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2009). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Teori*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Assauri, S. (2013). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Badan Pusat Statistik Surabaya (2014). *Rata – rata Pengeluaran Perkapita Sebulan Menurut Jenis Pengeluaran Makanan dan Non Makanan*. (http://surabayakota.bps.go.id/subject/table/50_Statis).
- Bamford, C., & West, G. P. (2010). *Strategic Management Value Creation, Sustainability, and Performance*. Ohio: South Western Cengage Learning.
- Baye, M. R. (2013). *Managerial Economics & Business Strategy*. USA: McGraw Hill Higher Educations.
- Eid, R. (2012). Successful Customer relationship Management programs and Technology, *America: IGI Global*.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Cetakan ke -1. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fahmi, I. (2012). *Manajemen Investasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: CAPS
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Herdiansyah, H (2013). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. Jakarta: Raja Grafindo Persada..
- Hitt, Ireland, dan Hoskisson. (2013). *Strategic Management. 10th Edition*. Canada: South-Western.
- Kasmir, Dr. (2011). *Kewirausahaan*. Cetakan ke-6. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kerin, Roger A., Steven W. Hartley, dan William R. (2013). *Marketing*. New York: The McGraw-Hill.
- Khalafinezhad, R., & Long, C., S. (2013). Customer Satisfaction and Loyalty: A Review in the Perspective of CRM. *Journal of Applied Business and Finance Researchs, Vol. 1, Issue 1*.

- Kodrat, D. S. (2009). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Amstrong, G., (2012). *Principles of Marketing. 14th Edition*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*. New Jersey: Pearson.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Najib, M. (2014). *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Oetomo, H. W. dan Ardini, L. (2012). SWOT Analysis in Strategic Management: A Case Study at Purabaya Bus Station. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura Volume 15, No. 2, August 2012, pages 171 – 186 Accreditation No. 110/DIKTI/Kep/2009*.
- Porter, M. E. (2012). *The Competitive Advantage of Nation: Creating and Sustaining superior Performance*. Harvard Business School.
- Ramesh, K. (2013). Role of Customer Relationship in Indian Banking System. *International Journal of Applied Seervice Marketing Perspectives*. Vol.2, No. 4.
- Rangkuti, F. (2013). *Analisis SWOT (Edisi Revisi)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Renko, N., Sustic, I., Butigan, R., (2011). Designing Marketing Strategy Using The Five Competitive Forces Model By Michael E. Porter-Case of Small Bakery in Croatia. *International Journal of Management Cases*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Udaya *et al.* (2013). *Manajemen Stratejik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar, Z. A. (2012). Strategi Bauran Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Penjualan Ikan Tuna Olahan pada PT. Betel Citra Seyan Gorontalo. *Jurnal Inovasi Volume 5 No. 1 Maret 2012 ISSN 1693-9034*.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Business Policy*. New Jersey: Pearson.