

## ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Андреев А. Г. Лояльный потребитель – основа долгосрочного конкурентного преимущества компании // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2003. № 2. С. 16.
2. Фоломеева Т.В. Потребительские аттитюды и лояльность // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12, Психология. Социология. Педагогика. 2012. № 2. С. 184-193.
3. Сысоева С., Нейман А. Как воспитать лояльность покупателя // Маркетолог, 2004. № 1.
4. Цысарь А. В. Лояльность покупателей : основные определения, методы измерения, способы управления // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2002. № 5.
5. Полонский Д. Э. Стратегическое маркетинговое управление лояльностью.
6. Драгунов С. В. Лояльность клиентов в предпринимательских структурах: мероприятия по повышению лояльности и оценка их эффективности // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. 2009. № 3. С. 100-103.
7. Мартышев А. В. Маркетинг отношений. Владивосток, 2005.
8. Медведева В. Р. Категоризация клиентов по степени ценности и пути увеличения количества лояльных клиентов в банковской сфере // Вестник Казанского государственного финансово-экономического института. 2008. № 3. С. 16-19.
9. Subkhan F. Loyalty of bank customers : from rational, to emotional and spiritual // MarkPlus Insight. 2005.
10. Малькова И. Лояльность потребителей // Вестник Московского университета. Серия 21, Управление (государство и общество). 2008. № 3.
11. Ярмо С. Лояльность клиентов: банковское измерения // Банковский менеджмент. 2008. № 7. С. 31-35.

12. Reichheld F. F. The Ultimate question: driving good profits and true growth. Boston: Harvard Business School Press, 2006. 210 p.
13. Чичмели И. Методика управления лояльностью клиентов // Банковский ритейл. 2009. № 3.
14. Parasuraman, A. A conceptual model of service quality and its implications for future research / A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // Journal of Marketing. – 1985. – Vol. 49 (Fall); Zeithaml, Valarie A. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations / Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry – The Free Press, 1990; Zeithaml, Valarie A. Service quality / Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman – Marketing Science Institute, 2004.
15. Аакер Д. А. Создание сильных брендов. – М.: Издательский дом Гребенникова, 2003. – 440 с. – (Бренд-менеджмент).
16. Аксельрод Д. Сложно ли оценить лояльность // Маркетинговые коммуникации. – 2005. – №5. – С. 21-24.
17. Bloomer J., Ko de Ruyter, Peeters P. Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction // International Journal of bank marketing. 2006. Nr 16/7.
18. Борисов, В. В. Нечеткие модели и сети / В. В. Борисов, В. В. Круглов, А. С. Федулов. – М.: Горячая линия-Телеком, 2007. – 284 с.
19. Леоненков, А. В. Нечеткое моделирование в среде MATLAB и fuzzyTECH / А. В. Леоненков. – СПб.: БХВ-Петербург, 2005. – 736 с.
20. Thomas, O. J. Why satisfied Customers Defect [Text] / O. J. Thomas, W. Earl Sasser // HBR. - Nov, 1995.- P. 43-47.
21. Hofmeyr J. Commitment-Led Marketing [Text] / J. Hofmeyr, B-John Wiley Rice and Sons. – 2000. – P. 85, 22.
22. L. Sadath. Data Mining in E – Commerce : A CRM Platform. – International Journal of Computer Applications (0975 – 8887). Volume 68 – No.2 4 , April 2013.
23. 7. Choi Sang Long. Impact of CRM Factors on Customer Satisfaction and Loyalty. // Raha Khalafinezhad, Wan Khairuzzaman Wan Ismail, Siti Zaleha Abd Rasid - Canadian Center of Science and Education. 2013. – 7 p.

24. W. Feng. Application of Fuzzy Support Vector Machine in Customer Satisfaction Degree Comprehensive Evaluation // Y. Xiao. – Pacific-Asia Conference on Circuits, Communications and System., 2009 – 3 p.

25. Z. Jiang. Customer Satisfaction Analysis Based on SVM // W. Zang, Xiyu Liu. – Springer International Publishing Switzerland. – 2016.

26. T. Hastie. The Elements of Statistical Learning: Data Mining, Inference, and Prediction. // R. Tibshirani J. Friedman. Springer. Second Edition. 2009.

27. R. A. Fisher (1936). "The use of multiple measurements in taxonomic problems". Annals of Eugenics // 7 (2) : с. 179-188.

28. Профессиональный информационно-аналитический ресурс, посвященный машинному обучению, распознаванию образов и интеллектуальному анализу данных [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.machinelearning.ru/wiki/images/9/97/Voron-ML-Logic-slides.pdf>. – (Дата звернения: 05.12.2017).

29. Leo Breiman. Random Forest. 2001 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.stat.berkeley.edu/~breiman/randomforest2001.pdf>. – (Дата звернения: 05.12.2017).

30. A. Smole. Introduction to Machine Learning. // S.V.N. Vishwenathan. – Cambridge., 2010. p. 234.

31. Лекции по алгоритмическим композициям [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.machinelearning.ru/wiki/images/0/0d/Voron-ML-Compositions.pdf>. – (Дата звернения: 05.12.2017).

32. Метод ближайших соседей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://goo.gl/Wtuis2>. – (Дата звернения: 05.12.2017).

33. Сайт мови програмування R [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cran.r-project.org/>. – (Дата звернения: 05.12.2017)

34. Сайт мови програмування Python [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.python.org/>. – (Дата звернения: 05.12.2017).

35. Сайт стандарту C++ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://isocpp.org/>. – (Дата звернения: 05.12.2017).

36. Сайт мови програмування Julia [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://julialang.org/>. – (Дата звернення: 05.12.2017).
37. Офіційна документація пакету Pandas – [Чинний від 10–06–2016], [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pandas.pydata.org/pandas-docs/stable/index.html>. – (Дата звернення: 05.12.2017).
38. Офіційна документація пакету NumPy [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.numpy.org/>. – (Дата звернення: 05.12.2017).
39. Офіційна документація пакету Scikit-learn [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://scikit-learn.org/stable/>. – (Дата звернення: 05.12.2017).
40. Kaggle Santander Customer Satisfaction Challenge [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kaggle.com/c/santander-customer-satisfaction>. – (Дата звернення: 05.12.2017).