

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.C.-Narus, J.A. (1990), A Model Of Distributor Firm And Manufacturer Firm Working Partnerships. *Journal of Marketing Volume 54, No.1, pp.42-58*
- Bagherzad, Anahita., et al. 2011. "Influence Of Relationship Marketing Tactics On Customer's Loyalty In B2C Relationship". Dalam *European Journal of Economics, Finance, and Administrative Sciences* ISSN 1450 ISSUE 31.
- Chan, S. (2003), *Relationship Marketing*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, Indah., dkk.2008. "Pendekatan *Relationship Marketing* untuk Loyalitas Pelanggan". Dalam *Sarathi*, Volume 15 No. 1. Bali
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Multivarriate dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, Jill.2005.*Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta :Penerbit Erlangga.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. "*Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*", Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jasfar, Farida (2002), Kualitas Jasa dan Hubungannya Dengan Loyalitas Serta Komitmen : Studi Pada Pelanggan Salon Kecantikan, *Jurnal Siasat Bisnis*, No. 7 Vol. 1 Tahun 2002, Hal 43 – 64.
- Jasfar, Farida, (2005), "*MANAJEMEN JASA, Pendekatan Terpadu*", Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Insights From A to Z*, alih bahasa: Anies Lastiati, S.E. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip 2005. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi ke-9*, alih bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Kottler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. Jakarta : Indeks.

- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi R, Hamdani A. (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande (1993) Factors Affecting Trust in Market Research Relationship, *Journal Marketing Research*, Vol 57 (January), 81-101.
- Mukherjee, A. and Nath, P., (2003). A Model of Trust in Online Relationship Banking, *The International Journal of Bank Marketing*, 21 (1), 5-15.
- Ndubisi, 2005. *Relationship Marketing and Customer Loyalty*. Marketing Intelligence & Planning, Vol.25, pp 98-106. www.emeraldinsight.com
- Ndubisi, N.O. (2007), "Relationship Marketing and Consumer Loyalty," *Marketing Intelligence and Planning* , Vol. 25, No. 1, pp. 98-106
- Ramadania. 2002. "Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas", *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No. 1 Januari, hal 33-52.
- Rezvani, Mousa., et al. 2011. "The Effect Of Relationship Marketing Dimension by Customer Saisfaction To Customer Loyalty". Dalam *Australian Journal Of Basic And Aplied Sciences* Volume 5 No 9 Hal 1547-1553 Iran : Islamic Azad University.
- Santoso, Arif Budi. 2009, Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Outlet (Studi Empirik Pada Retailer Komputer di Kota Semarang) *Jurnal*
- Shammout, A.B., et al.2007. "Relational Bonds and Loyalty: The Bonds that Tie". Dalam *Conference Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference (AZMAC)*. New Zealand: Otago University
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Statistik untuk Penelitian* Cetakan Ketujuh. Bandung : Alfabeta.

- Sukestiyarno & Wardono. 2009. STATISTIKA. Semarang: UNNES PRESS
- Sutarso, Yudi. 2002. "Komitmen Organisasi: Tinjauan Teoritis atas penyebab, dampak, dan adopsinya bagi penelitian Relationship Marketing", *Ventura*, Vol. 5, No. 2, Desember, hal. 162-175.
- Taleghani, et al. 2011-2028. "A Conceptuality Approach to Relationship Marketing and Customers Loyalty to Bank".
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy (2005), *Service, Quality, and Satisfaction*, Penerbit ANDI Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta :ANDI.
- Utami, Christina Whidya, 2006. *Manajemen Ritel : Strategi & Implementasi Ritel Modern*, Jakarta : Salemba Empat.
- Whidya, Utami Christina. 2006. *Relationship Effort Dan Kualitas Layanan Sebagai Strategi Penguat Relationship Outcomes*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1, hal 22-34. www.puslit.petra.ac.id/journals/journals
- Wijaya, Serly dan Sienny Thio. 2008. *Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya*. serliw@peter.petra.ac.id. www.puslit.petra.ac.id/journals/journals
- Zulganef. 2002. Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas, *Jurnal Riset dan Manajemen*, 2(3): h: 98-115

<http://www.bni.co.id/Portals/0/bni-AR-20016.pdf>, diakses pada 5 January 2016.