

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gifari, 2001, Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPF
- Alrubaiee and Nazer, et al. (2010). Investigate The Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty : The Customer's Perspective
- Arsyad, L. 1999, *Metode Penelitian Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMD YKPN
- Chan, Syafruddin, 2003, *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Gramedia, Jakarta.
- Dinda, F. 2008, " *Implementasi Relatinship Marketing untuk menciptakan Customer Satisfaction (Studi kasus pada BCA Malang)* "
- Sutopo (2011), " *Pengaruh Implementasi Relatinship Marketing terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T* "
- Graf and Perrien, et al. (2005). *The Role Of Trust and Satisfaction In A Relationship : The Case Of High Tech Firms and Banks*
- Haruna, 2007, " *The Implementation Of the Relationship Marketing Process By LG electronics : The Customer Perspective* "
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPF, Yogyakarta.
- Irawan, Faried, Wijaya dan Sudjoni, 2006, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPF.
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A.Rusli AK), Edisi Revisi, PT Ikrar Mandiriabadi, Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Jilid I. Terjemahan oleh Hedra Teguh dan A. Rusli. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementas, dan Kontrol*. Jilid I. Terjemahan oleh Hendra Teguh dan Ronny A.Rusli.1997. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid Terjemahan oleh Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga..
- Kuncoro, M. 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*. Erlangga, Jakarta.
- Lilik, Afi, W. 2007, “Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* pada Bank BRI”
- Ndubisi, Nelson O. 2007. Relationship Marketing and Customer Loyalty. *MarketingIntelligence&Planning(Online)*,(<http://www.emeraldinsight.com/0263-4503.html>), Vol 25 No.1:98-106, Diakses 20 Februari 2016.
- Puspita, I., Hendrawan, A., & Kusdiyanti, H. 2006. Pengaruh RelationshipMarketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Kredit BNI. *Jurnal Eksekutif*, (Online), 3 (1) 27-36, (<http://www.google.com>), diakses 28 April 2016.
- Render, B. And Heizer, J. 2001, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta: Salemba Empat.Rahmawati, Alni, dkk, 2003, *Aplikasi Komputer*, UPFE, Yogyakarta.
- Robinette, S. 2001. *Emotional Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers for Life*.New York: Mc.Graw Hill Book Company.
- Singarimbun, S dan Effendi, S. 1995, *Metode Penelitian Survei*, Cetakan Kedua, Jakata : PT Pustaka LP3ES.
- Stanton, William J. 2006, *Prinsip Pemasaran*, (terjemahan Yohanes Lamarto),Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Sugandini, Dyah, (2003), “Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)”, *Wahana*, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003, p. 181 – 200.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, (1999), “Servqual: MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”,*Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.

- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, cet. Kedelapan, Bandung, Alfabeta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Swastha, Basu, DH dan T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. 1997, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2009, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Universitas Negeri Malang. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah : Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, Tugas Akhir, Laporan Penelitian*. Edisi Kelima. Malang: Biro Administrasi Akademik, Perencanaan dan Sistem Informasi bekerja sama dengan Penerbit Universitas Negeri Malang
- Wibowo, S. 2006, “*Implementasi Relationship Marketing Pada Industri Hospitality*”, *Utilitas*, Vol 14 No 2, Juni.
- Widodo, H. 2009. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalty Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Internasional: Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume VII No.4. Jawa Timur : Fakultas Ekonomi UPN “Veteran”.
- Yasin, A. 2001. *Mengelola Pelanggan dengan Jaminan Mutu dan Relationship Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Lintas Ekonomi, Majalah ilmiah*. Volume XVIII No.2 Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawija