

DAFTAR PUSTAKA

- Adona. 2006. *Citra dan Kekerasan Dalam Iklan Perusahaan Di Televisi*. Padang : Andalas University Press.
- 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.
- 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.
- Hurriyati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Kedua. Bandung : CV. Alfabeta
- 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.
- Jay Kandampully (2006). *Managing Tourism and Hospitality Services*. Hospitality press. Pearson Education. Australia.
- Kotler, Philip 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi ke-9*, alih bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Insights From A to Z*, alih bahasa: Anies Lastiati, S.E. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2006. *Principles of Marketing*, Eleventh Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. Jakarta : Indeks.
- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K (2012), *Manajemen Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- 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.
- 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
- Nurullah Hidajahningtyas, Andi Sularso, 2013. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Rahmadaniati, Masniari dan Arnita. 2012. *Penerapan Metode Structural Equation Jalan Dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit*. Volume 2 No.1, Hal.1-10
- Rezvani, Mousa., et al. 2011. "The Effect Of Relationship Marketing Dimension by Customer Satisfaction To Customer Loyalty". Dalam *Australian Journal Of Basic And Applied 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*
- Selvy Normasari, Srikandi, Andriani Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
www.puslit.petra.ac.id/journals/journals

- 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.
- Taleghani, et al. 2011-2028. “A Conceptuality Approach to Relationship Marketing and Customers Loyalty to Bank”.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta :Andi.
- Wijaya dan Thio. 2008. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di laundry 5 ASEC*. Surabaya.
- Zeithaml, V.A, A. Parasuraman, and L.L Berry (1990), *Delivering Quality Service*. New York :
The Free Press.
- 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