

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M dan Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Staisfaction on Customer Loyalty.*ABAC Journal*. 29(1): 24 38.
- Apriliani, F. Kumadji, S. Kusumawati, A. 2014, Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya). Universitas Brawijaya Malang.
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi.Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management* (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi. Prabowo, B. (2008), dengan judul Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Surabaya.
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 2008. *Relationship Marketing Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chaston, I. 2007. *Relationship Marketing and Orientation Customers Require of Suppliers*. *Journal of Service Industries*. Vol. 20. No. 3. (july): 147-166.
- Dardevian, V.T. 2013. Pengaruh *Implementasi Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Auto 2000 A. Yani Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* Vol. 1 No. 2.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gamma, A. F. 2006, Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BRI Syariah cabang Malang. Skripsi, Program studi Manajemen, Universitas Brawijaya, Malang.
- Ghozali, I. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya.Jakarta : Erlangga.
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*.Bandung: Alfabeta.
- Kartajaya, H. 2007, *Boosing Loyalty Marketing Performnaces*, cetakan I, PT Mizan Utama, Bandung.

- Kotler, P. 2004, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Salemba Empat: Jakarta.
- _____, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. Jakarta : Indeks.
- _____, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Bob Sabran, Edisi XII. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 12 (Principles of Marketing)* terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Mishra, K. E. and Li, Cong. 2008 “*Relationship Marketing in the Fortune 500 U.S. and Chinese Website,*” *Journal of Relationship Marketing*, 7 (1), 29-43.
- Ndubisi, N. O. (2007, March). *Relationship Marketing and customer loyalty. Marketing Intelligence & Planning*, Vol 25, No.1, pp.98-106. Retrieved 2007, from ABI/UNIFORM (Proquest) database.
- Sari, A. 2010, Pengaruh Penerapan *Relationship Marketing (RM)* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada bagian Part Indirect Auto 2000 Sutoyo Malang.
- Sekaran, U. (2006), “*Research Methods for Business: A Skill Building Approach*” 4th ed., New York : John Wiley & Sonc, Inc.
- Silimi, S. 2012, Presepsi Nasabah Tentang *Relationship Marketing* dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas (studi pada nasabah tabungan utama PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(1):1 14.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2008. *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta. Suharyono, Putri, U. P. Abdilah, Y. (2014), dengan judul Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (studi pada nasabah Bank Jatim cabang Pasuruan). Universitas Brawijaya Malang.
- Sutanto. P. Dan Japrianto. E. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Price dan Customer Relationship Terhadap Customer Loyalty dengan Variabel Intervening Di Rumah Makan Taman Handayani. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1(2): 1 9.
- Tjahyadi, Rully, A., 2010. Membangun hubungan jangka panjang pelanggan melalui *Relationship Marketing*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2): 110.
- Tjiptono, F. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: Andi
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Umar, H 2013, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, -ed. 2.-12.- Jakarta: RajawaliPers, 2013

Wibowo, S. 2006, "Implementasi *Relationship Marketing* Pada Industri Hospitality", *Utilitas*, Vol 14 No 2, Juni, Hal 178-196.

Zeithaml, V. A. dan M. J. Bitner. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus a Cross the Firm*. 3 Edition Boston: The McGraw-Hill Co.