

DAFTAR PUSTAKA

- Adi dan Purwanto. 2006. Analisis Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Di Sebuah Penyedia Jasa Internet Di Karanganyar Pada Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan. Fokus Manajerial, Vol 4, No 1, hal 14-22.
- Assauri, Sofjan. 1992. Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Borneo, K. 2011. Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T. Skripsi. Semarang: UNDIP.
- Chandra, Gregorius. 2002. Strategi Dan Program Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, Yudistira, dan Santanu. 2008. Pendekatan *Relationship Marketing* Untuk Loyalitas Pelanggan: Kasus Denpasar Front Office Qantas Airways Di Bali. Sarathi, Vol 15, No1, hal 114-128.
- Erika. 2009. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT OLAGAFOOD Industri Medan. Skripsi. Medan: USU.
- Ghozali, Imam. 2005. Statistik Non Parametik. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang. Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I Edisi Keduabelas. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jakarta: PT Prehanllindo.
- Purwono, Kurniawan E. 2010. Pengaruh Dimensi *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bengkel AHASS No.1267 Honggowongso). Skripsi. Surakarta: UNS.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, A. 2009. Analisis Pengaruh Implementasi Input *Relationship Marketing* Terhadap *Costumer Loyalty* Pada Perusahaan Damar Hadi Surakarta. Skripsi. Surakarta: UMS.
- Tjahyadi Arlan R. .Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan Melalui *Relationship Marketing*. www.google.co.id Diakses oleh Tri Purwanto, 04 Oktober 2011 pada pukul 21.59

Wulandari, D. 2007. *Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*,
Volume 4, No 2, Agustus hal 270-275.