

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ariyani dan Rosita Febriana."Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Vol.17,No.2.http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/172101041_16_0854-3844.pdf (diakses 9 Desember 2012).
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: PT. Granmedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM spss 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griselda, Gretel Dan Panjaitan, Tagor Muda. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua".*Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No.1. <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/21073962.pdf> (diakses 23 November 2012).
- Gunadi, Cahyo Prasetyo. "Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Transportasi PO. Raya".*Skripsi*.Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Peneliitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler dan Armstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Armstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Malhotra, Naresh. 2005. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Rizal, Fahmi, dkk. 2010. "Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap kepuasan pelanggan". *Jurnal studi manajemen*, vol. 4, no.2.http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/42101729_1907-4824.pdf (diakses pada 20 september 2012).
- S, Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2011. *Statistik Induktif edisi lima*. Yogyakarta: BPFE.
- Setiawan dan Kusriani, Dwi Endah. 2010. *Ekonometrika*. Yogyakarta: Andi.
- Sulistiyawati, Dyah. 2008. "Pemahaman *Relationship Marketing* dalam Menjalinkan Hubungan Dengan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, No. 3, hal 318-326

<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/12308318326.pdf> (diakses pada 20 Septemeber 2012).

Syarif, Azmaniar. “Pengaruh *Relasional* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Numuputera 1912 Cabang Medan”. *Tesis*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Tem Lab Manajemen. 2011. *Modul Komputer Statistik*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia.

Tjiptono, F. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi..

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia.

Umar, Husein. 1999. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo, Herry A L. 2008. “Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap loyalitas pelanggan pada PT Astra Internasiona”l. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol 7. No. 4. http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/7409818823_1693-5241.pdf(diakses pada 20 September 2012).

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.