

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta
- Alex S, Nitisemito. 1993. *Marketing*. Jakarta: Ghalia
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. XII, ed. Revisi V : Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto S Suharjno dan Supardi. 2006. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basu Swasta, 2005, *Manajemen penjualan*, cetakan kedua belas, Yogyakarta: BFSE
- Buchari Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Chan, Syarifuddin.2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta : Gramedia.
- Djarwanto Ps. SE. 2001. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*. Liberty Yogyakarta : Yogyakarta.
- Dwi Priyatno. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, Journal of Marketing, Vol. 60, pp. 7-17.
- Ghozali, I. 2001. *Analisis Multivariante dengan program SPSS*. Edisi ke 2. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi 3*. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Ginanjari Taufik A Rahman. 2010. *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Yogyakarta*. Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Griffin, Jill.2005. *Customer Loyalty : How to Keep it. How to Earn it*. Edisi Revisi X. Bahasa Indonesia. Jakarta : Erlangga.
- Haldiyansyah, Yan.2010. *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Travel Rosalia Indah Surabaya*. Skripsi FE Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Surabaya.
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua. Yogyakarta:BPFE.

- Kaharuddin, Moh. 2012. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada AIA Finansial PT. Eka Agency Managemen . Skripsi FE Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.*
- Keegan, S.E dan T.R Ducan. 1995. *Marketing*. Prentice-Hall,inc. New Jersey.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, 1996. *Principles of Marketing*, Seventh Edition, Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler,Philip, and Kevin Lane Keller .2006. *Marketing Manajemen*. Jakarta: Pearson International Edition.
- Lamb, Hair, McDaniel. 2001. *Pemasaran*. Buku -1. PT. Salemba Emban Raya, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran*. (Pendekatan Terapan). Terjemahan Soleh Rusyadi M. Jakarta PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratih hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rusdiana, Yunita. 2006. *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan "Assgros Sartika"Di Kecamatan Gemolong Sragen*. Skripsi FE UMS. Surakarta.
- Santoso Singgih. 2002. *Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komoutindo.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Secon Edition, John Willey & Sons, Inc*. New York.
- Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CY Alfabeta
- Supramono dan Utami, Intiyas. 2004. *Desain Proposal Penelitian Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta, ANDI.
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Amara Books.
- Winer, Russells. 2004. *Marketing Management*. Second Edition, Person Education. Upper Saddle River. New Jersey.

Zeithaml et al. 1996. "Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study". *Journal of Marketing*.