

DAFTAR PUSTAKA

- Arikanto, Suharsimi, 2002, *Produk Penelitian*, Edisi Revisi V, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Fatoni, Muhammad. 2007. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Titipan Kilat Pekanbaru. *Jurnal Penelitian*. Universitas Sumatera Utara.
- Ghozali, Imam, 2001, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, DN., 2003. *Basic Econometrics*, Third Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Hirdinis, M. 2009. *Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Seminar Manajemen Pemasaran. PKK Marcubuana Jakarta.
- Kotler, Philip Amstrong. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhallindo.
- Morgan, Robert M and Shelby Hunt. 2004. The Commitmen-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. 58: 20-38.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2007, Hal. 215-227. Vol. 14, No.2.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.