

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Salim. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiarawacana. 2006
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2009
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Darma, Putra Pradana Sujiwo. 2013. “Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan Sushi Yatai di Makassar)” Skripsi Sarjana Ekonomi, Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Durianto, et al, 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011
- Graffar, Vanesa. 2007. *Manajemen Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Herdian, Gina dan Widyastuti. 2012. “Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang”, Jurnal Ilmu Manajemen, Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Husnain, Mudassir dan M Waheed Akhtar, 2015, “Relationship Marketing and Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector in Pakistan”, Global Journal Of Management and Business Research: E Marketing, Volume 15 Issue 10 Version 1.0, Pakistan: International Islamic University
- Ibnu, Widiyanto. *Pointer Metodologi Penelitian*. Semarang: CV. Dikalia.
- Kotler, Philip dan Amstrong, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, Christopher, *et al*, 2010, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande, 1993. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationship*, Journal Marketing Research.
- _____. 1992. *Relationships Between Provider and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations*, Journal Marketing Research, , Vol XXXIX.
- Muhammad, 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Murti, Sasanti Herdina. 2013. “*Pengaruh Dimensi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada Katering Prima Semarang)*”, Skripsi Sarjana Ekonomi, Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ndubisi, Nelson Oly. 2007. *Relationship Marketing Dan Customer Loyalty*, journal of Marketing Intelligence & Planning Vol 25 No 1 Pp 98-106.
- Ningtyas, Fitri. 2011. *Bank*. “*Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan masalah, Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Bank Muamalat di Surabaya* “Journal Of Business and Banking Volume 1, No. 1, May.
- Priantoni, Merlinda Yudis, 2014. “*Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, komunikasi, penanganan masalah, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di Matahari Departmen Store di Surabaya*”, Artikel Ilmiah, Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas
- R. Terry, George. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rees, David dan Richard McBain. *People Management: Teori dan Strategi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2010
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana.
- Sholihin, Ismail. 2006. *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Kencana.
- _____. 2009. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Erlangga.

Sivesan, *How Relationship Marketing Contributes to Gaining Customer Loyalty to Banking Industry in Sri Lanka?*, Asian Journal Of Multidimensional Research, Vol 1 No 3 pp 17.

Sudjana. *Metode Statiska*. Bandung: Tarsito. 2002

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif dan R dan D)*, Bandung : Alfabeta.

_____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung : CV. Alfabeta.

Suharsimi. Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010

Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah Kurniawan, 2008. *Pengantar Manajemen* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2004. *Pemasaran Jasa*, Malang. Jawa Timur: Bayu Media Publishing.

_____. 2008. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu media Publishing.

_____. 2008. *Strategi Bisnis* Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Wibowo, Lilik Afi. 2007, “*Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Diponegoro di Yogyakarta)*” Skripsi Sarjana Ekonomi, Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah

Wijayanti, Santi. 2010. “*Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonogiri*”, Skripsi Sarjana Ekonomi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Wisnu, Nanda Nakula. 2016. “*Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Astra Internasional Tbk-Toyota Auto 2000 Raden Intan Bandar Lampung*” Skripsi Sarjana Ekonomi, Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitaitaif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group. 2014