

Daftar Pustaka

- Apriliani, Fitri, Skripsi Kumadji, Andriani Kusumawati, 2014, Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya). Universitas Brawijaya, Malang
- Azwar, Saifuffin. 2008. Penyusunan Skala Psikologis. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Akbar, M.M., and Parvez, N., (2009) *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, ABAC Journal Vol. 29. No 1.*
- Assael, H. 2004. *Consumers Behavior and Marketing Action, Edisi , south Western Collage Publishing, Cincinati, OH.*
- Andini, Putri Mutiara. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Komitmen, Loyalitas dan *Word of mouth*, Universitas Lampung. Lampung.
- Ball, Donald. A. Et. Al. 2004. *Bisnis Internasional: Tantangan Persaingan Global*, Terjemahan Syahrizal Noor. PT: Salemba Emban Patria. Jakarta.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT.Indeks, Indonesia
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing*. Inovasi Pemasaan Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut. Jakarta : Gramedia.
- David. 2015. Skripsi Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Dan Komitmen Konsumen Sebagai Variabel Anatar Nasabah pada Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Hasan, M.Iqbal. 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua

Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
Kotler, Philip, 2006. Manajemen Pemasaran Jilid I, Edisi Kesebelas, Jakarta, PT Indeks Gramedia.

Morgan, R.M. dan Hunt S.D. 1994. *"The Commitment, Trust Theory of Relationship Marketing. 20-38.*

Ndubisi. N.O. 2007. *"Relationship Marketing adn Customer Loyalty"*.

Journal of marketing intelligence and planning.

Nurgiantoro, Burhan, Gunawan, Marzuki. 2009. Statistika Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
Sunyoto, Danang. 2009. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis , Edisi Pertama, Yogyakarta: Media Pressindo.

Sivesan, S. 2012. *Impect of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors, Journals of South Academic Research Volume 2.*

Sunarto. 2006. Pengantar Manajemen Pemasaran. Cetakan I. Yogyakarta : Ust Press.

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
Sugiyono. (2009). Metode Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta Sunyoto,
Dadang. 2011. *Metode Penelitian Ekonomi.* Yogyakarta: CAPS Tjiptono, Fandy
2000 Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer,
Yogyakarta. ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Penerbit : Andi Yogyakarta.

Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Marketing Sales*, Edisi Kedua. Penerbit : Andi Yogyakarta,
Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik.

Yogyakarta. ANDI.

Wibowo, S. 2006, "*Implementasi Relationship Marketing Pada Industri Hospitality*", *Utilitas*, Vol 14 No 2, Juni

Wang, I Chiang, Huang, Chien-Yu, Chen, Yen-Chun, Lin, Yu-Ru. 2009. The Influence of customer relationship management process on management performance. *The international journal of organization innovation*.p 40-50.

Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Cetakan Pertama.

Penerbit: Ekonisia Yogyakarta.