

### Daftar Pustaka

- Alrubaiee, Laith. And Al-Nazer, Nahla. 2010, *investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer's Perspective. International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2 No. 1, pp. 155-174.
- Bank BCA Syariah. individual/produk\_dan\_layanan/layanan-investasi/provisa-syariah/provisa-syariah\_landing.jsp. <http://www.bca.co.id/id/2014/1>
- Fauza, Adzam Aulia. 2012. "Pengaruh Relationship Marketing terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada nasabah PT Pegadaian Persero Cabang Kraton Bangil Pasuruan)".
- Fatoni, M 2012, pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan pada pt. titipan kilat pekanbaru.
- Fornel, C. 1992. A national customer barometer: the Swedish experience", *Journal of Marketing*. Vol. 56, January.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 1997. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga.  
 \_\_\_\_\_ 1998. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran I*. Jakarta: PT. Indeks.  
 \_\_\_\_\_ 2004. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Milenium. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, ronny A. Rusly dan Molan Benyamin. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K (2005), *Manajemen PemasaranJasa*, Jakarta: Indeks.
- Morgan,R. dan S. Hunt (1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journalof Marketing*, Vol. 58., July, pp. 20-38.
- Ismu, Muhammad 2011, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Poliklinik Mitra Husada Kabupaten Jombang*, Skripsi, Program Studi ManajemenUniversitas Brawijaya,Malang.

- Payne, Adrian. 2001. *Services Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.
- Prasasti RD, H. Chaniago, Yudi Sutarso, 2003, Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Industri Jasa Asuransi Jiwa, *Ventura*, Vol 6, No 2, Agustus:127-146.
- Porter, Michael. E. 1998. *Competitive Strategy: Techniques For Analysizing Industries and Competitors*, New York: The Free Press.
- Saputra, Murry Harmawan (2007), pengaruh *relationship marketing* pada loyalitas mahasiswa program magister sains fakultas ekonomika dan bisnis universitas gadjah mada Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Siswanto, Bambang Hadi. 2012, Pengaruh Kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung pada wisata segoro indah dalegan (wisid) Gresik.
- Swasta, Basu. 1998. *Pengantar Bisnis Modern*. Edisi ketiga Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tandjung, Widodo. 2004. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang : Banyumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajamen Jasa*. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta : Andi.