

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Barry, Leonard and Parasuraman. 1991. *Competing Through Quality*. New York : The Free Press.
- Brilianta, Rizky Arnoldi. 2005. Pengaruh Faktor-Faktor *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pengunjung Hotel Sahid Surabaya, Skripsi, Unair, Surabaya.
- Buku Pedoman. 2005. *Filosofi dan Sejarah Bumiputera 1912 Syariah Surabaya*.
- Chan, Syarifudin, 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.
- Chiffman, Leon and Kanuk, Leslie. 2000. *Customer Behavior*. Seven Edition, Practice Hall Inc, Engelwood Cliffs, New Jersey.
- Djojosoedarso, Soeisno, 2003. *prinsip-prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*. Edisi Revisi. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Ghozali, Imam, 2001. *aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2002. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Indriantoro Nur dan Supomo Bambang, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2002. *Marketing plus 2000 siasat memenangkan persaingan global*. Edisi ke enam. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, Cristhoper H. 2001. *Services Marketing : People, Technology, Strategy*. Fouth Edition. New York : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Payne, Andrian. 2002. *The Essence Of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Edisi pertama. Terjemahan. Yogyakarta : Penerbit Andi Bekerja sama dengan Person Edition Asia, Pte Ltd.

- Riyanto, Nugroho Catur. 2006. Pengaruh *Relationship Marketing Orientation* Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bumiputeramuda 1967 di Jember, Skripsi, Unair, Surabaya.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods For Business*. Third Edition John Wiley&Sons, Inc.
- Sugiyono, 2002. Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Keempat, Penerbit CV. Alfabeta Bandung.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional. Cet. 1. Jakarta : Gema Insani Press.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi.
- ....., 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar, Husain. 2002. Metode Riset Bisnis, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Widayat dan Amirullah, 2002. Riset Bisnis, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Widayat, 2004. Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi Software SPSS), Edisi Pertama, Cetakan Pertama, UMM Press, Malang.
- Wirduyaningsih, 2005. Bank dan Asuransi Islam di Indonesia, Edisi Pertama, Cetakan ke-3. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Yasin, 2001. Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Zeithmal, Valerie and Bitner, Mary. 2000, *Srvice Marketing*. Second Edition. New York : Irwin Mc graw-Hill.