

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee dan Al-Nazer. 2010. Investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer's Perspective. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 1.
- Arwani, dkk. 2011. Peran Karakteristik Individu sebagai Moderator dan Pemasaran Relasional sebagai Mediator Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9, No. 3.
- Asmara, Fauzan.(2009. Paradigma Relationship Marketing: Sebuah Tinjauan Konsep Dan Praktek Dalam Bidang Pemasaran. *Jurnal Manajerial*, Vol. 5 No. 2.
- Barnes, J.G. 2013. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gummesson, E. 2012. Relationship Marketing In The New Economy. *Journal of Relationship Marketing*: 37-57.
- http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/42101729_1907-4824.pdf. Diakses tanggal 24 Februari 2017.
- <http://p3m.amikom.ac.id/p3m/dasi/2010/MANAJERIALSeptember2009>. Diakses tanggal 24 Februari 2017.
- <http://www.8pic.ir/images/dpvsr5tggcuo9doj7t04.pdf>. Diakses tanggal 24 Februari 2017.
- <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/download/10068/7833>. Diakses Diakses tanggal 24 Februari 2017.
- <http://www.uajy.ac.id/jurnal/kinerja/Vol10-No.1-2013/Article-4-V10-N1-06.pdf>. Diakses tanggal 24 Februari 2017.
- <http://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe2/article/download/474/330>. Diakses tanggal 24 Februari 2017.
- Imam Ghozali, 2012. *Aplikasi Anilis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Iriani, S. S. (2011). Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.15, No. 2.

- Jurnal Trikonomika, Vol. 8, No. 2. www.google.com. Diakses tanggal 24 Februari 2017.
- Lita, Ratni Prima. 2009. Pengaruh Kepercayaan pada Komitmen Loyalitas Pelanggan.
- Morgan dan Hunt. 2013. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. Vol.58: 20-38.
- Nur Indriyantoro dan Bambang Supomo, 2012. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi pertama. Penerbit BPF Fakultas Ekonomi UGM. Yogyakarta
- Panjaitan H, dan Anggia F. 2012. The Effects Of Customer Relationship Management And Service Quality. The International Conference on Sustainable Development.
- Purbayu Budi Santosa dan Ashari. 2012. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS. Andi. Semarang.
- Rizal F, Tambrin M, dan Chrismardani Y. 2010. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 4, No. 2.
- Suhardi, G. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*, Volume 10, No.1.
- Suharsimi Arikunto, 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Vilte, dkk. 2010. The Relationship Quality Effect on Customer Loyalty. *Journal Pecvnia*, 10,: 23-36. http://pecvnia.unileon.es/pecvnia10/10_023_036.pdf. Diakses tanggal 13 Maret 2013.
- Wibowo. 2009. Pengaruh Manfaat dan Kualitas Hubungan terhadap Hasil Pemasaran Relasional: Sebuah Studi terhadap Layanan Surat Kabar. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 1,: 70-90.