

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chan, Syafruddin. (2003). *Relationship Marketing, Inovasi Pemasaran yang Mmbuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Chan,Syarifuddin.(2003). *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Agama RI, *Mushaf Muslimah Al-Qur'an dan Terjemahan untuk Wanita*, Bandung: Jabal Roudlotul Jannah, 2010.
- Imam Ghozali. (2009).*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- J. Supranto. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Jonathan Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Moh Nazir. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy, 2002.*Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. PT Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Uma Sekaran. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

**B. Jurnal**

Chalid Imran Musa. 2009. *Pengaruh relationship marketing terhadap Customer retention orientation Pada mahasiswa universitas x*. Jurnal

Irma Yanti Hasan, 2007. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Orientation Nasabah Bank Syari'ah di Kota Malang*. Jurnal

Miles et al, *Managing Strategic.Cultural and HRM Alignment to Maximize Customer Satisfaction and Retention*, Human Resources Planning, ABI/Inform Research. 2002

Muhammad Ismu, 2011, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Poliklinik Mitra Husada Kabupaten Jombang*, Skripsi, Program Studi Manajemen Universitas Brawijaya,Malang.

Yustina Chrismardani, 2009, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Orientation Dan Dampaknya Pada Relationship Outcome Dari Nasabah Bank Umum Di Kota Malang*. Jurnal

Zoelkiewski J, *Relationship Are Not Ubiquitous in Marketing*, *European Journal of Marketing* Vol.38. 2004