

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Dian Likos. 2006. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas* (Survey pada Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Jl. Kawi Kota Malang). *Skripsi tidak Diterbitkan*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Mitra Utama.
- \_\_\_\_\_. (Ed). 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Mitra Utama.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management : Concepts and Tools*. Malang : Bayumedia.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Dendawijaya, Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Effendi, Zudi. 2005. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan* (Survey pada Nasabah Tabungan Britama Malang). *Skripsi tidak Diterbitkan*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa oleh Hendra Teguh, Renny A. Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_. dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Alih bahasa oleh Alexander Sindoro. Jakarta: PT. Indeks.
- Payne, Adrian . 2000. *The Essence of Service Marketing*. Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono. Yogyakarta: Andi dan Pearson Education Asia.
- Purwanto, Erwan Agus, Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, Freddy. 2005. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahardja, Prathama. 1997. *Uang dan Perbankan*. Edisi Baru. Jakarta: Rineka Cipta.
- Robinette, Scott. 2003. *Emotion Marketing*. Jakarta: McGraw Hill Book Company.

- Simon, Wachinga Gikonyo. 1999. Relationship Marketing: *The Lesson that Today's Marketer ought to learn (A Marketer's Perspective)*. Gadjah Mada International Journal of Business. Volume 1. Nomor 1, 69-81.
- Santosa, Singgih. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi. (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Statistik dalam Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha, Basu, Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi
- Yasin, Azis. 2001. Mengelola Pelanggan dengan Jaminan Mutu dan Relationship Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Lintasan Ekonomi*. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Volume XVIII Nomor 2, 75.
- Yuniarto, Darmawan. 2004. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA* (Studi pada mahasiswa FIA Jurusan Administrasi Bisnis S-1 Reguler Angkatan 2000-2003). *Skripsi tidak Diterbitkan* . Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.