

DAFTAR PUSTAKA

- Chan S. 2003. *Relationship Marketing “Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut”*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Barner G. James. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. ANDI Yogyakarta.
- Robbins S & Coulter M. 2007. *Manajemen edisi kedelapan/ jilid 2*. Jakarta : Indeks
- Kotler P & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran edisi tiga belas*. Jakarta: Erlangga
- Setiawan S. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. PT Penerbit IPB Press
- Acuff J & Wood W. 2006 *Relationship Edga in Business*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Foster T. 2001. *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dam R&D*. Bandung : Alfabeta
- Jogiyanto, H., M. (2007). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2003, Edisi ke-11, *Manajemen Pemasaran*, Upper Sadle River, New Jersey USA: Perason Education, Inc.
- Didi Ardyhanto 2011. “Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT. Megatama Motor Di Makasar”. Skripsi dipublikasikan Universitas Hasanudin Makasar.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid II. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Suliyanto, S.E., M.Si. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta:C.V Andi Offset.

Kumbokarno 2011. “*Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (PERSERO) ENDURO 4T*”. Skripsi di publikasikan Universitas Diponegoro.

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-pemasaran.html>

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

Swastha, Basu dan Irawan. 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.

Vanny, T.D. *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. AUTO 2000 A*. Yani Surabaya.

Rully, A.T. *Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan Melalui Relationship Marketing*, (hlm 2;10)

Winda M. *Pengaruh Kualitas Relationship Marketing-Oriented Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Surabaya dan Sidoarjo*. (hlm:2;5)

<http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html>