

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Leonard L. 1995. "Relationship Marketing of Service : Growing Interest, Emerging Perspectives," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23 (Fall), 246-51.
- Ferdinand, A. 2005. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian. Manajemen*, Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Undip.
- Gujarati, D. 1993. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hendarto. 2005. *Analisis Positioning Bali sebagai Destinasi Pariwisata*. Universitas Udayana, Bali.
- Ika. 2011. *Modul Ekonometri Keuangan* . Universitas Katolik Soegiyana Pramoto. Semarang.
- Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan pengalaman – pengalaman*. Yogyakarta : BPFE.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Muhammad , Arifin. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Cahya Persada Motor Surabaya". Undergraduate thesis, UPN "Veteran" Jatim.
- Morgan dan Hunt 1994. *Relationship Marketing*. Prentice Hall.
- Nevin, John. R. 1995. "Relationship Marketing and Distribution Channels: Exploring Fundamental Issues" *Journal of the Academy of Marketing Science* , 23 (4), 237 – 34.
- Ojo, Olu. 2010. *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry: Evidence From Nigeria*. BRAND. Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution ISSN 2067-8177, Volume 1, Issue 1, 2010.

- Purwodarminto, 1991. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai. Pustaka, Jakarta. Snyder.
- Santoso. 2000. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Singarimbun, M. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Dosen dan Asisten Lab statistika SPSS. 2011 . *Modul Lab Metode Riset Bisnis*. Bandung : Maranatha.
- Tjiptono, F. 1996. *Psikologi Jasa*, Cetakan Ke Tiga, Jakarta :PT. Gramedia.
- Too, Leanne. H. Y., Anne L. Souchon, and Peter C. Thirkell, 2000, "Relationship Marketing and Customer Loyalty in the Retailing Setting: A Duadic Exploration", *Research Paper*, Aston University, Birmingham.