

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari,. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta. Bandung.
- Chan, Syarifuddin. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Chrismardani, Yustina. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Retention Orientation dan Dampaknya pada Relationship Outcome dari Nasabah Bank Umum di Kota Malang*.
- Dimitriadis, Zoe. S. 2006. "Customer Satisfaction, Loyalty and Commitment in Service Organizations: Some Evidence from Greece," *Management Research News*. Vol 29. 12. 782-800.
- Egan, J. 2004. *Challenging The Relationship Marketing Paradigm*.
www.mubs.mdx.ac.uk/research/Discussion_Papers/Marketing/dpap_mkt_no15.pdf.
June, 6, 2004.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Jawa Timur.
- Francis Buttle. 2009. *Customer Relationship Management*. Oxford. Elsevier.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Hair, J.R., Anderson, R.E., Tatham, R. L., and Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. New Jersey: Upper Saddle River, Prentice Hall, Inc
- H.M, Jogyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi 2007. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Keegan, Warren J, Sandra Moriarty, Tom Duncan. 1995. *Marketing*. Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler. P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, dan Kontrol*. Jilid1. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Odekerken-Schroeder, G.O, K.de Wulf, and K.E. Reynolds. 2000. *Relationship Marketing Effectiveness in Retailing : A Contingency Approach*. MAXX Working Paper 2000-02.

Riduwan dan Engkos A.K. 2011. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Cetakan ke-3. CV Alfabeta. Bandung.

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Andi. Yogyakarta.

Suwarno, Bambang. 2005. *Pengantar Aplikasi Statistika dalam Penelitian Pendidikan*. PPs Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.

Utami, Chr.Whidya. (2006). *Relationship Effort dan Kualitas Layanan sebagai Strategi Penguat Relationship Outcomes (Sebuah Tinjauan Konseptual dalam Bisnis Ritel Modern di Indonesia)*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1 (1) hal. 22-34.