

DAFTAR PUSTAKA

- Arafat, W. 2006. Behind A Powerful Image: Menggenggam Strategi dan Kunci-kunci Sukses Menancapkan Image Perusahaan yang Kokoh. Yogyakarta: Andi
- Assauri, S. 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Press.
- Aydin, S & Ozer, G. 2005. The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, 39(7/8):910-925.
- Barnes, J. G. 2003. Secrets of Customer Relationship Management. Yogyakarta: Andi.
- Chan, S. 2003. Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chan, S. 2011. Relationship Marketing. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmesta & Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Ding, W & Xia, L. 2010. Information Architecture: The Design and Integration of Information Spaces. San Rafael: Morgan and Claypool.
- Durianto, D., Sugiarto & Sitinjak, T. 2001. Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gitosudarmo, I. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Griffin, J. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Gummesson, E. 2002. Total Relationship Marketing. Butterworth Heinemann.
- Hair, J.F. JR., Anderson, R.E. Tatham, R.L. dan Black, W.C. 1998. Multivariate Data Analysis. New Jersey: Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Hasan, A. 2008. Marketing. Yogyakarta: Media Utama.
- Hennig-Thurau, T., Kevin P. Gwinner, Dwayne D. Gremler. 2002. Understanding Relationship Marketing Outcomes: An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality. *Journal of Service Research*, Vol. 4 No. 3. pp. 230-247.
- Ishak, A & Luthfi, Z. 2011. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis* vol. 15, No. 1, Januari 2011: 56- 66.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid I, Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, H. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

- Mowen, J. C. dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Ndubisi, N. O. & Chan, K. W. 2005. Factorial and Discriminant Analyses of The Underpinnings of Relationship Marketing and Customer Satisfaction. *International Jurnal of Bank Marketing*, Vol 23: 542-557.
- Nugroho, A. 2006. *e-Commerce: Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*. Bandung: Informatika.
- Prasarnphanich. 2007. *Perilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan*. Yogyakarta: Universitas Atma jaya Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, M. B. & Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekono* (JBE). September ISSN : 1412-3126.
- Stanton, W. J. dan Futrell, C. 2000. *Fundamental of Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ust Press.
- Tjiptono, F. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tunggal, A. W. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Umar, H. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.
- Winer, R. S. 2001. A Framework for Customer Relationship Management. *Californian Management Review* Volume 43 No. 4.
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.
- Yin, R. K. 1997. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Zeithaml, V., Bitner and Gremler. 2006. *Service Marketing - Integrating Customer Focus Accross The Firm*. New York: McGraw Hill.