

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asnawi, Nur & Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-MALIKI PRESS.
- Babin, Zikmund. 2011. *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Borneo, Kumbakarno. 2011. Skripsi: Pengaruh Implementasi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Oli Pelumas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4 T. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Cannon, Perreault&McCarthy.2008.*Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Diana, Nur, Ilfi. 2008. *Hadis-Hadis Ekonomi*. Malang: UIN-Malang Press (Anggota IKAPI).
- Erika. 2009. Skripsi: Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. OLgafood Industri Medan. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*. Lexington: An Imprint of the Free Press.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi & Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Kaharuddin, Muhammad. 2012. Skripsi : Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada AIA Financial PT. Eka Agency Management Malang). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.
- Lupiyoadi, Rambat&Hamdani,A.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, Agus. 1996. *Imajinasi Pemasaran*. Indonesia: Erlangga.
- Malhotra. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Indonesia: PT. Indeks.
- Musowir, Abdul. 2009. Analisis Pengaruh Penerapan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bank BRI Syariah Malang). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang.
- Mowen&Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Indonesia: PT. Penerbit Erlangga.
- Insead. 2007. *Mastering Marketing Complete*. Indonesia: PT. Indeks.

- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT SUN
- Singarimbun M, Efendi S. 2001. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sitinjak, Tony, Sugiarto dkk. 2004. *Model Matriks Konsumen untuk menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Muhammad&Zakaria, Aizuddinur. 2010. *Jejak Bisnis Rasul*. Malaysia: PTS Profesional Publishing.
- Sulhan, Muhammad. 2009. *Panduan Praktis SPSS untuk Manajemen (Keuangan, SDM, & Pemasaran)*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Malang: Center Laboratory and Ict (CLICT)
- Suliyanto.2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto. 1997. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suharyadi.Purwanto. 2009. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____.2004. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern*. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Winner, “Customer Relationship Management: A Framework, Research Directions, and The Future”, Haas School of Business, University of California at Berkeley, April 2001.
- Quran dan Hadist
- Yunus, Muhammad. 2010. *Inovasi & Kreativitas Dalam Pemasaran*. Malang: UIN-MALIKI PRESS (Anggota IKAPI).
- Zain, Ashadi. 2008. *Jejak Bisnis Khadijah*. Malaysia: PTS Profesional Publishing.