

DAFTAR PUSTAKA

- Fenny dan Nathania D.T. 2005. *Peranan Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen dalam Membangun Customer Relationship di PT Indomobil Prima Niaga Surabaya*. Diakses tanggal 7 Desember 2014. (halaman 42 – 62)
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indarjo, Mispan. 2002. *Proses Pengembangan Komitmen Hubungan Jangka Panjang*. Diakses tanggal 7 Desember 2014.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jilid 2. Edisi kesebelas. Prenhallindo. Jakarta.
- , 2000. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo. Jakarta.
- Mahrinasari, 2004. *Riset Pemasaran*. Fakultas Ekonomi Universitas Lampung. Bandar Lampung (Buku Ajar).
- Morgan, Robert M and Shelby D Hunt; *The Commitment-Trust Theory of Relational Marketing*”, *Journal of Marketing* Vol 58 (July 1994) page. 20 – 38.
- Mudiantono dan Dwi Yanu Atmaja. 2008. *Analisis Efektivitas Hubungan Pemasaram dan Faktor yang Mempengaruhinya (Studi Kasus pada AQUA di Jawa Tengah dan Yogyakarta)*. <http://id-jurnal.blogspot.com/2008/04/analsisi-efektivitas-hubungan-pemasaran.html>. Diakses tanggal 7 Desember 2014). (halaman 42 – 49)
- Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS* . Mediakom. Yogyakarta.
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.

- Rangkuti, Freddy. 2007. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kedelapan. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sulistiarini, Endang. 2008. *Pengaruh Economic Content, Resource Content, dan Social Content terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen serta Relationship Intention Debitur Bank Sumut di Sumatera Utara*. <http://www.damandiri.or.id/file/endangsulistiariniunairbab1.pdf>. Diakses tanggal 7 Desember 2014). (halaman 79 – 98)
- Supriharyanti, Elisabeth. 2003. *Relationship Marketing: Pendekatan Teori, Konsep dan Implementasi*. <http://id-jurnal.blogspot.com/2008/04/fokus-ekonomi-april-2003-relationship.html>. Diakses tanggal 30 Januari 2014). (halaman 44 – 62)
- Utami, Whidya. 2006. *Relationship Effort dan Kualitas Layanan Sebagai Strategi Penguat Relationship Outcomes (Sebuah Tinjauan Konseptual dalam Bisnis Ritel Modern di Indonesia)*. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/viewFile/16409/16401>. Diakses tanggal 7 Desember 2014). (halaman 23 -36)
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. [http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/yuliarmi\(1\).pdf](http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/yuliarmi(1).pdf). Diakses tanggal 7 Maret 2014). (22 -31)
- Hidayat, Muchtar. 2015. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship). <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/19226> . Diakses tanggal 20 mei 2014 .