

Daftar Pustaka

- Agnessia, Shelly. 2007. Pengaruh *Relationship Marketing* Pada Loyalitas Pelanggan Bank Mandiri Prioritas Yogyakarta. Thesis Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bloemer, Josse, Ko de Ruyter & Pascal Peeters, 2009, "Investigating Drivers of Bank Loyalty : the complex relationship between image, service quality and satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, pp.276-278.
- Boone, Louis E. and David L. Kurtz, 2005, *Contemporary Marketing 2005*, Thomson South Western, Ohio, USA
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. Gregorius, Chandra. Dadi, Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. ANDI Offset, Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Hair, Lamb, Mc. Daniel, 2001. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu dan Dua. Alih Bahasa Oleh David Octarevia, Salemba Empat Jakarta.
- Hunt, S. D., D. B. Arnett and S. Madhayaram. 2006. "The Explanatory Foundations of Relationship Marketing Theory". *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol. 21 No. 2, pp. 72-87
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Cetakan Pertama. Penerbit PT. Mizan Pustaka, Bandung.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media.

- Kasmir. 2005. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kharis, Ismu Fadli. 2011. Studi Mengenai *Impulse Buying* dalam Penjualan *Online*. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*. Milenium ed. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, 2010. *Principles of Marketing*, 13th Edition, Pearson Educational International, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kurtz, David L., 2008, *Principle of contemporary marketing*, South-Western Educational Publishing, Stamford.
- Musowir, Abdul. 2009. Analisis Pengaruh Penerapan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah. Skripsi Universitas Islam Negeri Malang.
- Nur Indriantoro. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Pangabdi, Dimas Ganjar. 2011. Analisis Pengaruh Penataan Produk (Display) dan Respon Lingkungan Berbelanja Serta Dampaknya Terhadap Pembelian Impulsif Pada Distro Linecoltd Bandung. Skripsi Unikom.
- Peranginangin, Kristian Yuda. 2011. Perilaku Pembelian Impulsif Pada Hypermarket Carrefour Di Kota Jakarta. Skripsi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Ramadania. 2002. "Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas", Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, Vol. 2, No. 1, p. 33-52.
- Sekaran, Uma, 2003. *Research Method for Business : A Skill Building Approach*. Four Edition. New York. John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.

Wibowo, S., 2006, "*Analisis Implementasi CRM pada Industri Hospitality di Yogyakarta*", *Utilitas*, Vol 14 No 2, Juni.

Winer, Russel, 2004, "*Marketing Management*", *Second edition*, Pearson Educational International, Upper Saddle River, New Jersey.

Yasin, I., Y. Abawi. 2001. *Capturing the Benefits of Seasonal Climate Forecast for Water and Crop Management in Lombok*. Aciar Papper. Mataram.