

## DAFTAR PUSTAKA

- Arafat, Wilson. 2006. *Manajemen Perbankan Indonesia – Teori dan Implementasi*. Jakarta: LP3ES.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assegaf, Muhammad. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang)”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 10 No. 2.Juli.Hal 171-186, Unisulla Semarang.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management. Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum.
- G. Sarandang, A.S. Soegoto, I. Ogi. 2014. “Pemasaran Relasional, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mie Steven Pada Ud. Sehati”. *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 644-653.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Harahap, Saiful Anwar. 2011. “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syariah Cabang Deli Tua Medan”, Medan: **Skripsi Fakultas Ekonomi USU**.
- <http://www.repository.usu.ac.id>. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank X*. Diakses 14 Maret 2013.
- Jaya Bahwiyanti .2012. “Pengaruh Pemasaran Sistem Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Pangkalan Bun”. Vol.8 No.14
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Lanny Sengkey dan Willem J.F.A Tumbuan. 2014. "Strategi Relationship Marketing Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak "Kasih Ibu" Manado". *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 182-191.
- Lind, Marchal, dan Wathen. 2007. *Teknik-teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi Menggunakan Kelompok Data Global, Buku 1 Edisi 13*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraini. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Peppers, Don & Rogers, Marta. 2004. *Managing Customer Relationship*. Canada : Wiley.
- Pinem, Sri Wahyuni. 2010. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Antar Lintas Sumatera (ALS) Rute Medan – Padang Kelas Super Eksekutif 2.1", Medan: **Skripsi Fakultas Ekonomi USU**.
- Rizal, Fahmi, Moch.Tambrin dan Yustina Chrismardani. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT. Asuransi Rama Satria Wibawa Cabang Darmo Surabaya)". *Jurnal Studi Manajemen* Volume 4, No. 2, Oktober 2010, hal 17-29.
- Sudarmanto, R Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta : GRAHA ILMU.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-16, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharyadi dan S.K Purwanto. 2008. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Syarif Azmaniar. 2010. *Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Medan*. Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara, Medan. [www.researchgate.net/publication/42322258](http://www.researchgate.net/publication/42322258). Diakses Mei 2013. Hal.1-56

Tandjung, Widodo. 2004. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang : Banyumedia Publishing.

Tim Dosen. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Bayumedia, Malang.

----- 2008. *Service Management*. Yogyakarta : Andi.

Trihendradi, C. 2012. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru ke-7. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wijayanti, Titi. 2012. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Asuransi Jiwa Bersama (Ajb) Bumiputera 1912 Cabang Purworejo."

Wiyadi, Sylvia Era Rimbani, dan Ganang Tri Setyanto. 2014. "Implementasi Strategi Pemasaran Relasional dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kajian Empiris pada Pelanggan Bisnis Ritel Di Kota Surakarta)." ISBN: 978-602-70429-1-9 *RESEARCH METHODS AND ORGANIZATIONAL STUDIES* Hlm. 56-63.

[www.mandiri.co.id](http://www.mandiri.co.id).

Yau, Oliver H.M. et. al. 1999. "Is Relationship Marketing for Everyone?" *European Journal of Marketing*. (Online). Vol 43 No9/10.2000.pp 4-10

Zeithaml dan Bitner, 2003. *Service Marketing*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Zeithaml, Bitner A, Mary Jo, Bitner, Dwayne D, Gremler, 2006, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Mc Graw Hill Companies, New York.