

DAFTAR PUSTAKA

- Anugerahani, Nisa. 2012. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Kereta Api Gerbong Khusus Wanita Prambanan Ekspres (Prameks). Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Basu Swastha. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak
- Daud, Peter. 2013. Hubungan relationship marketing dengan loyalitas pelanggan ritel. **Jurnal JIBEKA**, Volume 7, No 3 Agustus 2013: 41-46. Diakses Kamis, 21 Januari 2016, pukul 17.09
- Doni Suchyo, Afan, dkk. ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING: Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro). **Jurnal Profit**, Volume 7 No.1. Diakses pada Kamis, 21 Januari 2016, pukul 17.21
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- <http://finansial.bisnis.com/read/20150221/215/404882/ojk-4-tantangan-asuransi-dan-dapen> diakses 11 Januari, 2016 Pukul 18.35
- <http://www.antaraneews.com/berita/441291/asuransi-bumiputera-raih-indonesia-wow-brand-2014> diakses Senin, 22 Februari 2016 pukul 19.07
- <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/21014-penghasilan-kelas-menengah-naik-potensi-pajak> diakses 09 Januari 2016 Pukul 13.00
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat
- Jushermi dan Ari Asriandi. 2013. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Kfc Music Hitter Pada Kfc Sudirman Pekanbaru. **Jurnal Ekonomi**, Volume 21, Nomor 3 September 2013. Diakses pada Kamis, 21 Januari 2016, pukul 17.10

- Khalida, Wan. Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Perorangan Pada Perusahaan Asuransi Kebakaran Jaya Proteksi Cabang Pekanbaru. Fakultas Ekonomi Universitas Riau
- Kotler, Philip & Keller L. Kevin. 2006. *Marketing Management, Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kesatu. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta: INDEKS
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran ; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Morgan, Robert M. & Hunt, Shelby D. 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing. **Journal of Marketing**, 58, 20-38
- Ndubisi, Nelson Oly. 2006. Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning* Vol. 25 No. 1, 2007 pp. 98-106 Emerald Group Publishing Limited 0263-4503 DOI 10.1108/02634500710722425. Monash University Malaysia, Selangor, Malaysia
- Peppers, Don & Rogers, Marta. 2004. *Managing Customer Relationship*. Canada : Wiley.
- Ridwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rizan et al. 2014. Relationship Marketing and Customer Loyalty: Do Customer Satisfaction and Customer Trust Really Serve as Intervening Variables?. **Journal of Marketing Research and Case Studies**, Vol. 2014 (2014), Article ID 724178, 12 pages DOI: 10.5171/2014.724178
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2013. *SPSS VS LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Soedjas, Triwibowo dan Bayu Aji Aritejo. 2006. *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

- Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta:Salemba Empat
- Sunarto. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Tabungan Britama Bri Kanca Kendal). Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang
- Syarif, Azmaniar 2008. Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) 1912 Cabang Medan. Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- www.bumiputera.co.id
- Yau, *et al.*1999. Is Relationship Marketing for Everyone?. **European Journal of Marketing**, Vol. 34 No. 9/10, 2000, pp. 1111-1127. Diakses Kamis, 22 Oktober 2015 pukul 17:46
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Zulkifli. 2012. Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Dan Customer Loyalty Pada Nasabah Bank Mega, Tbk. Malang. **Jurnal Manajemen dan Akuntansi**, Volume 1 No.1, April 2012. Diakses pada Kamis, 22 Oktober 2015, pukul 18.34