

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, C.G dan Clark, G (1996),” *Customer Service And Support*,” Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Arsyad, L (1999) “Metode Penelitian untuk Bisnis dan Ekonomi,” Yogyakarta: UPP,AMD YKPN.
- Azwar, S (1997) “*Reliabilitas dan Validitas*,” Yogyakarta: Sigma.
- Balqiah, T.E. (2002),”Pengukuran Efesi dan Kepuasan Pelanggan : Kasus Penumpang PT Pelita Air Service,” *Jurnal Manajemen Indonesia*, Volume 1, No.1, p. 8-18.B
- Dharmmesta, Basu Swastha (1999), “Loyalitas Pelanggan : Sebuah kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3, 73-88.
- Djarwanto, PS dan Subagyo, P (1996), “Statistik Induktif,” Edisi keempat, BPFE Yogyakarta.
- Chan, S (2003), “*Relationship marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*,” Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fikri, R (2004) “Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Proses *Relationship Marketing* Pada PT Telkom Yogyakarta,” Tesis MM tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Handari, S (1998), “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Total Quality Management (TQM)” *Utilitas* Volume 6, No. 2.
- Haruna, S. (1997), “The Implementation of Relationship Marketing Process By Buraq: The Customer’s Perspective,” *Kelola Gajah Mada University Business Review*, Vol. 15, hal. 24-37.
- Imam, G (2005), “Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS,” Semarang : BPUD
- Kotler, P dan Garry Armstrong. (1997), “Dasar-dasar Pemasaran,” Jakarta: Penhallindo.

- Kuncoro, M (2003) "Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis," Jakarta: Erlangga.
- Nilawati, L (2004), "*Customer Relationship Management*" *Utilitas* Vol 12, No. 1.
- Pawitra, T.(1997)," Peta Baru dan Arah Paradigma Abad 21," *Kelola Gajah Mada University Business Review*, Vol. 15, hal. 3-11.
- Render, B. dan Heizer, J. (2001),"Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi," Jakarta: Salemba Empat.
- Rimiyati, H. (2004), "Pengalaman Berbelanja Di Supermarket dan Persepsi Konsumen Atas Harga-Kualitas-Nilai", *Utilitas* Volume 12, No. 2.
- Singarimbun, S dan Effendi, S (1995), "Metode Penelitian Survei," Cetakan kedua Jakarta : PT Pustaka LP3ES.
- Subagyo dan Joko (1997), "Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek," Cetakan kedua Jakarta : Rineka Cipta..
- Sugiyono.(2001), "Metode penelitian Bisnis," Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, W. (2006), "*Implementasi Relationship Marketing* pada industri Hospitality," *Utilitas* Volume 14, No. 2.
- Tjiptono, F. (1997), "*Manajemen Pemasaran Jasa*," Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F dan Diana A (2001) "*Total Quality Management*" Yogyakarta: Andi