

## DAFTAR PUSTAKA

- Balqiah, T.E. (2002), *Pengukuran Efisi dan Kepuasan Pelanggan : Kasus Penumpang PT Pelita Air Service*, Jurnal Manajemen Indonesia, Volume 1, No.3, 73-88.
- Chan, Syafrudin (2003), *Relationship Marketing: Inovasi pemasaran yang membuat pelanggan bertekuk lutut*, Jakarta: Gramedia.
- Dharmesta, B.S (1999), "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti", Jurnal ekonomi dan Bisnis Indonesia, Volume 14.
- Djarwanto, PS dan Subagio, P (1996), *Statistik Induktif*, Edisi Empat, BPFE Yogyakarta.
- F. Tjiptono dan A. Diana (2002), *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Indriantoro, n dan Supomo, B. (1999), *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Ygyakarta: BPFE.
- Kuncoro, M. (2003), *Metodologi Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga.
- Pawitra, F (1997), *Peta dan Arah Paradigma Baru Pemasaran Abad 21*" Kelola Gajah Mada University: Busines Review, Vol. 5.
- Render, B dan Heizer, J. (2001), *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rochmawati (2005), "Pengaruh Relationship Marketing Twerhadap kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Islam Surakarta." Skripsi Ekonomi, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sekaran (2000), *Resec Method For Busines: A Skill Building Aproach*.
- Singarimbun, S dan Effendi, S (1995), *Metode Penelitian Susvey*, Cetakan ke Dua. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Sugiyono (2004), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Sutrisno, W. (2006), "Implementasi Relationship Marketing Pada Industri Hospitality." Jurna Utilitas, No. 2. Vol. 24. Universitas Muhammadiyah