

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.
- 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.
- Kim, S. (2004), "Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Proses Relationship Marketing pada PT Bank Central Asia (BCA) Cabang Yogyakarta," Tesis MM tak diterbitkan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kotler, P. (1999), "Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Jakarta: Penhallindo.
- Kuncoro, M (2003) "Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis," Jakarta: Erlangga.
- 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.
- 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..
- Sugandini, D. (2003), "Anteseden Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan: Studi Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Wahana* Volume 6, No. 2, p. 181-199.
- Sutrisno, W. (2006), "Implementasi Relationship Marketing pada industry 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