

DAFTAR PUSTAKA

- Ahim Abdurahim dkk., 2005, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua, Penerbit UPFE UMY, Yoogyakarta.
- Azis Y., 2001, "Mengelola Pelanggan Dengan Jaminan Mutu dan Relationship Marketing Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan", *Lintasan Ekonomi*, Vol. XVIII, No. 2, Juli.
- Fikri R., 2006, Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Proses Relationship Marketing Pada PT. Telkom Yogyakarta, Skripsi tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dewi R., 2005, Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Surakarta, Skripsi tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fandy T., 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy T., dan Diana A., 2001, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ihwan S., 2002, "Membangun Relationship Marketing Sebagai Upaya Menciptakan Permintaan Berkesinambungan", *Benefit*, Vol. 6, No. 2, Desember.
- Indriantoro dan Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi & Manajemen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Investor Media Investasi dan Keuangan: Syari'ah Terbaik 2006, No. 156 Th. VIII 4-16 Oktober 2006.
- Kotler, 1995, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Indonesia, Buku Satu, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, 1995, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Indonesia, Buku Dua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Universitas 2001 *Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktek* Edisi Pertama

- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Maratun S., 2001, Analisis Pengaruh Relationship Marketing Melalui Membercard Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Matahari Department Store Yogyakarta, Skripsi tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Universitas Muahmmadiyah Yogyakarta.
- Misbahul Anwar dkk., 2003, *Aplikasi Komputer*, Cetakan Kedua, Penerbitan UPFE UMY, Yogyakarta.
- Rizqi dkk., 2003, "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Industri Jasa Asuransi Jiwa", *Ventura*, Vol. 6, No. 2, Agustus.
- Sugiyono, 2005, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kedelapan, Penerbit