

## DAFTAR PUSTAKA

- Arafat W, *Behind a Powerfull Image: Menggenggam Strategi dan Kunci-Kunci Sukses Menancapkan Image Perusahaan yang Kokoh*, Yogyakarta, ANDI, 2006
- Bakhri, Mokh. Syaiful , *Kebangkitan Ekonomi Syariah di Pesantren*, Pasuruan, Cipta Pustaka Utama, 2004
- Barnes, James G., *Secrets of customer relationship management*, (Andreas Winardi), Yogyakarta, ANDI, 2003
- Buttle, Francis, *Manajemen hubungan pelanggan*, ( Bayumedia publishing, *Customer relationship management*), edisi pertama, Malang, Bayumedia, 2007
- Chan, Syafruddin, *Relationship marketing*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Christopher L. & Jochen W, *Services marketing: People, technology, strategy*, seventh edition, New Jersey, Pearson, 2011
- Djakfar, M, *Teologi Ekonomi: Membumikan Titah Langit di Ranah Bisnis* (Malang: UIN Maliki press, 2010
- Efendi dan Singarimbun, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES, 2001
- Ekonomi koperasi, *KJKS dan UJKS*, (2008), <http://edisi03.blogspot.com/2008/08/kjks-dan-ujks.html> (2 Desember 2012)
- Frank G. & R. Gomes, *Business marketing*, USA, NTC/Contemporary publishing group Inc., 2001

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 2, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002

Japarianto, Edwin, “Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Manajemen Hotel*, Vol. 3, no. 1 (Maret, 2007)

Juliati, Ratih, “Analisis Kualitas Pelayanan pada kesetiaan Pelanggan melalui Pemasaran Relasional pada “UMM INN” Hotel Pendidikan di Malang”, *Ekonomika Bisnis*, Vol 02 no.01 (Januari, 2010)

Kotler, Philip, *Management Marketing*, Prentice Hall, Inc. New jersey, 2007

Kotler, Philip & Amstrong, Gery, *Dasar-dasar pemasaran*, (Alexander Sindoro, *Principles of marketing*), jilid 2, Jakarta, Prenhallindo, 1997

Kotler, Philip & Amstrong, Gery, *Prinsip-prinsip pemasaran*, (Bob Sabran), Jilid 1, Jakarta, Erlangga, 2008

Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus dan Pengawas KJKS BMT MMU CABANG SIDOGIRI, 2011

Misbach, Muzamil, Economic journal: Loyalitas pelanggan, <http://economicsjurnal.blogspot.com/2010/09/loyalitas-pelanggan.html> (2 Desember 2012)

Muhammad, *Lembaga ekonomi syariah*, Yogyakarta, Graha ilmu, 2007

Musowir, Abdul, *Analisis Pengaruh Penerapan Relationship marketing terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BRI Syariah Malang)*, Skripsi, UIN Malang, Malang, 2009

Nasir, Muhammad, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia, 1999

Priyatno, Dwi, *SPSS Untuk Analisis Data & Uji Statistik*, Yogyakarta, Mediakom, 2008

Rizal, M, “Implementasi Strategi CRM untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”, *SKEMA*, Vol 1 No.3 (Mei, 2003)

Rohimin, “Pengaruh pemasaran relasional terhadap loyalitas pelanggan”, <http://digilib.unpas.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunpaspp-gdl-aiprohimin465&q=Harga&newtheme=green&newlang=english.UJPYgvrtuxA> (23 November 2012)

Standard Operasional Prosedur Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syari’ah (UJKS) Koperasi, [http://www.smecca.com/Files/Dep\\_Pembiayaan/8\\_SOP\\_KJKS.pdf](http://www.smecca.com/Files/Dep_Pembiayaan/8_SOP_KJKS.pdf), (Diakses pada 24 Oktober 2012)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2011

Syarif, Azmaniar, Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Kepuasan Pelanggan pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Medan, 2008

Suharto, Babun “Kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan”, *Al-‘Adalah*, Vol.8, Agustus, 2005

Suheimi, K. \_ 2007. Saudagar Muhammad. <http://www.mail-archive.com/rantaunetgooglegroups.com/msg06862.html>. Selasa, 29 Januari 2013 22.05

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2011

Suliyanto, *Uji asumsi klasik*, 19, <http://management-unsoed.ac.id> diakses pada 10 Desember 2012 (20.54)

Swastha, Basu, *Menejemen Penjualan*, Yogyakarta, ANANDA, 1981

Teori. Online, *Uji normalitas*, <http://teorionline.wordpress.com/2011/04/02/uji-normalitas/> diakses pada 10 Desember 2012 (20.00)

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia, 2004

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta, ANDI OFFSET, 2001

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, cetakan ke-6, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004

Yoeti, Oka, *Customer sevice: cara efektif memuaskan pelanggan*, Jakarta, PT. Pradnya paramita, 2000

Zaid, Sudirman, *Pengaruh Relationship marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di BRI Sulawesi Tenggara*, *Ekuitas*, Vol. 11 no.3, September, 2006

Hasil wawancara, Abdulloh Shodiq, 10 Desember 2012.