DAFTAR PUSTAKA

A. Usmara. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran,* Yogyakarta : Amara Books 2003.

Basu Swasta dan Irawan, *Pemasaran Modern,* (Yogyakarta : Liberty 2005).

Bulinterista, "Pengertian Bank Klasifikasi Tugas dan Fungsi Bank", http://bulinterista- bulinterista.blogspot.com/2012/04/pengertian-bankklasifikasitugas-dan.html

Fandi Tjiptono, *Pinsrip-Pronsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi, 2005.

Fandy tjiptono, *Persfektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* ,Yogyakarta, Andi Offset, 2000.

Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta : Andi, 2000.

Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Salemba Empat 2012.

Ginanjar Taufiq A.Rahman, *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Customer Loyality Pada BRI Syariah*, skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, 2011

Hirdinis, "Manajemen Pemasaran Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*"*, Modul Seminar, PKK Mercu Buana Fakultas Ekonomi, September, 2009.

Humas BPD DIY , "Malam Penghargaan Kinerja Cabang dan Cabang Pembantu Bank BPD DIY", http://bpddiy.co.id/index.php?page=berita&id=143.

Irmayanti Hasan, "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Orientation Terhadap Nasabah Bank Syariah di Kota Malang", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam Iqtishoduna*. Jurnal Eksekutif (online).

Kotler, Gary Amstrong, *Prinsip Prinsip pemasaran*, (Erlangga), Microsoft Power Point Slide ke 27.

Kumbokarno Borneo, *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Pe) Enduro 4T*, skripsi tidak diterbitkan , Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro

Kumbokarno Borneo,"Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (PERSERO) Enduro 4T", *Jurnal Ekonomi*, Vol.1 No.1, April, 2011.

Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 1993.

Marangga Aladdin, *Pengaruh I tasi Relationship Marketing Terhadap Customer loyality Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta)*, skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013

Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : Remaja Rosda Karya, 1999. Syafruddin Chan, *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama 2003.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Philip Kotler, *Marketing* , Jakarta : Erlangga, 1992.

Rahayu Triastity "Customer Relationship Management : Upaya Menghasilkan Profitabilitas Jangka Panjang", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.10 No.2 Oktober ,2010.

Rambat Lupiyoadi, A.Hamdan, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Jakarta : Salemba Empat 2008.

Ramlie R.Mertawidjaya, *Strategi Pengendalian Administratif Perusahaan*, Bandung : Angkasa 1991.

Sayyid Qutbh, 2001, Tafsir Fi Zhilalil Qur'an Dibawah Naungan Al-Qur'an, Gema Insani, Jakarta

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D,* Bandung : Alfabet, 2008.

Sondang Siagian, *Analisis Serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*, Jakarta : 1986.

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 1990

Sutrisno Hadi, *Metode Research III*, (Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1984.

Yazid. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta : Pekonisia Fakultas Ekonomi UII 2008.

Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama 2001.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id