DAFTAR PUSTAKA

Ahmad,R and F. Buttle (2001), ”Customer Retention: A Potentially Potent Marketing Manajemen strategi,” *Jurnal of Strategic Marketing*, Vol 9, pp. 29-45.

Ananto, Praktiko .*Promosi dan Marketing Zakat. Workshop Shari'a Economics Day Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Jakarta.* Tanggal 21-22 Februari, 2005.

Arikunto, Suharsimi *Metodelogi Penelitian*,(Yogyakarta: Bina Aksara, 2006),168.

Azra, Azyumardi.*Diskursus Filantropi Islam dan Civil Society*dalam *Berderma Untuk Semua: Wacana dan Praktik Filantropi Islam*. Jakarta: PBB, Ford Foundation, dan teraju,2003.

Bakar, Abu.*AnalisisPengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust in Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus Produk Kartu Seluler PraBayar simPATI Wilayah Semarang).Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro:Semarang,2010.

Barsky,J.*Costumer satisfaction in the hotel industry :Measurement and Meaning*. cornell.H.R.A.Quartelly. vol.7,1992.

Djati,S.Pantjadan Erna Ferrinadewi. *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi).Jurnal Kewirausahaan danManajemen*, Vol.6.2004.

Ghozali, Imam. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS17*. Semarang: BP UNDIP,2009.

Gujarati. *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa S. Zain. Jakarta:Erlangga,1993.

Hadi, Syamsul dan Widyarini. *Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: Ekonisia,2009.

Hasan,Ali. *Marketing*.Yogyakarta : Medpress,2009.

Hennig-Thurau,T. *Customer Orientation of Service Employees, its impacton Customer Satisfaction, Commitment, and Retention. InternationalJoutnal of Service Industry Management*.vol 15,2004.

Karsono,*Pengaruh Manfaat Relasional Dan Kualitas Hubungan Terhadap Kesetiaandan Komunikasi Lisan Pelanggan ,Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 6,2007.

Kertajaya,Hermawan. *Marketing in Venus*, Edisi Keempat.Jakarta: PT.Gramedia Pustaka,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

Kertajaya,Hermawan dan Syakir Sula. *Syariah Marketing*. Bandung:Mizan Pustaka,2006.

Kotler, Philip.*Manajemen Pemasaran*. edisi Bahasa Indonesia. alih bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan. PT Prenhallindo: Jakarta,2000

Kotler,philip.*Manajemen pemasaran*. edisi kedua. Terjemahan. Jakarta:Erlangga,2004.

Kotler,Philipdan Kevin Keller. *ManajemenPemasaran.* alihbahasaB.Molan. cet.ke-12. Bandung: Indeks,2007.

Lupiyoadi,Rambatdan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa:Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat,2006.

Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers,2008.

Freddy,Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction :Gaining Customer Relationship Strategy*. PT Gramedia:Jakarta,2002.

Morgan,Robert m and Hunt. S.D. *The commitment-trust theory of relationship marketing.journal of marketing*. Vol.58,july,1994.

Ranaweera,Chatura dan Jaideep Prabhu. *The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in A Continuous Purchasing Settings*. International Journal of Service Industry Management.Vol. 14: 4.Maret,2003.

Sarwono,Jonathan.*Metode penellitian kuantitatif & kualitatif*. Yogyakarta: graha Ilmu,2006.

Stanton,William.J. *Prinsip Pemasaran.* Jakarta : Erlangga,2001.

Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,2012.

Silalahi,Ulber.*Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT Refika Aditama,2009.

Sunarto.*Prinsip-Prinsi Pemasaran 2.Edisi Ketiga.*Yogyakarta: UST Peress,2009.

Swastha,Basu dan Irwan. *Manajemen Pemasaran Modern.*Yogyakarta: Liberty ,2003.

Tandjung,J.Widodo. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan.* Malang: Bayumedia Publishing, 2004.

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

Tjiptono,Fandi. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua cetakan keenam. Yogyakarta: Penerbit Andy,2005.

Tjiptono,Fandi.*Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia Publishing, 2006.

Wibowo. *Manajemen Perubahan.* Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

Zulian,Yamit. *Manajemen Kualitas produk dan Jasa*. Yogyakarta :Ekonisia,2005.

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