

DAFTAR PUSTAKA

- Adi dan Purwanto, 2006. “Analisis Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Di Sebutah Penyedia Jasa Internet Di Karanganyar Pada Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan, *Jurnal Fokus Manajerial*, Vol. 4. No. 1, pp 14-22.
- Al-Gifari, 2001, Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE
- Arsyad, L. 1999, *Metode Penelitian Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMD YKPN
- Azwar, S. 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Sigma Alpha, Yogyakarta.
- Chan, Syafruddin, 2003, *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Gramedia, Jakarta.
- Haruna, 2007, “*The Implementation Of the Relationship Marketing Process By LG electronics : The Customer Perspective*”
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Irawan, Faried, Wijaya dan Sudjoni, 2006, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli AK), Edisi Revisi, PT Ikrar Mandiriabadi, Jakarta.
- Kuncoro, M. 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*. Erlangga, Jakarta.
- Lilik, Afi, W. 2007, “Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* pada Bank BRI”
- PT Pertamina (Persero) Corporate Website, 2010 “Profil Perusahaan dan Jenis Produk”. <http://www.pertamina.com/>.

- Render, B. And Heizer, J. 2001, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmawati, Alni, dkk, 2003, *Aplikasi Komputer*, UPFE, Yogyakarta.
- Singarimbun, S dan Effendi, S. 1995, *Metode Penelitian Survei*, Cetakan Kedua, Jakarta : PT Pustaka LP3ES.
- Stanton, William J. 2006, *Prinsip Pemasaran*, (terjemahan Yohanes Lamarto), Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Sugandini, Dyah, (2003), “Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)”, *Wahana*, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003, p. 181 – 200.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, (1999), “Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, cet. Kedelapan, Bandung, Alfabeta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen&Komunikasi Pemasaran*.PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Swastha, Basu, DH dan T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. 1997, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, edisi pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2009, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, S. 2006, “Implementasi Relationship Marketing Pada Industri Hospitality”, *Utilitas*, Vol 14 No 2, Juni.