

DAFTAR PUSTAKA

- Ikbal, Fazri Ali, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening Pada UOB Buana Tbk. JL. Jamika No.22 Bandung*, Bandung.
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Laksmono, Poppy & Khomariyah, Nur Ainy, 2011. *Analisis Kualitas Layana Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*, FE Ekonomi. Surabaya.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Manurung, Rumiatty & Rini, Endang Sulistya, 2012. *Pengaruh pemasaran relansional terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Melia Sehat Sejahtera Stokis Medan*, FE USU Departemen Manajemen, Medan.
- Mowen, J.C danM. Minor, 2001. *Perilaku konsumen*, Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nurkhasanah, 2010. “*Pengaruh Motivasi Personal, Motivasi sosiologi, dan Motivasi Institusional Terhadap Terjalannya Pemasaran Relasional Pada Konsumen Bisnis Eceran Modern (Survei Pada Konsumen Sarinah Supermarket Di Purworejo)*”, Universitas Muhammadiyah Purworejo, Purworejo.
- Priyatno, Duwi, 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan Spss*, Yogyakarta.
- Prasetyo, Bambang, Lina, 2008. *Metode Pendekatan Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran jasa*, Cetakan pertama, Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.
- Taufik, 2012. *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Umar, Husein, 2005. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*, Edisi Baru-7, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wiyono, Gendro Dr. M.M., 2011. *“merancang penelitian bisnis dengan alat analisis spss 17.0 & smartPLS 2.0”*, Yogyakarta.

Yurischa, Kezia C.P & Ginting, Paham, 2013. *Analisis pengaruh pemasaran relasional terhadap kepuasan nasabah PT. Bank X*, Alumni FE USU dan Staf Pengajar Departemen Manajemen FE USU.