DAFTAR PUSTAKA

A.J. Ibnu Wibowo, 2009, Pengaruh manfaat dan kualitas hubungan relasional terhadap hasil pemasran relasional : studi terhadap layanan suratkabar. Journal administrasi bisni, Universitas katolik parahiyangan.

Bruhn, M. (2003), Pemasran relasional : Management of costumer relasionship, 1st edn), New Jersey: Prentice Hall.

Buchari Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta.

Dwi Arianti dan Febrina Rosinta, 2010, Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Journal FISIP, Universitas indonesia.

Edwin Japarianto, 2007, Analisis kualitas pelayanan sebagai pengukur loyalitas pelanggan hotel majapahit surabaya dengan pemasran relasional sebagai variabel *intervenng*. Journal ekonomi & bisnis Universitas kristen Petra

Fandi Tjiptono, 2007 Pemasaran Jasa, Edisi ketiga, Cetakan ketiga 2007 diterbitkan oleh, Malang, Bayumedia Publishing

Griffin Jill, (2003) Costumer Loyality : Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan, Jakarta, Erlangga.

Hais dama, 2010, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada bank mandiri cabang Gorontalo. Journal Ekonomi & bisnis Universitas negri gorontalo.

Kheng Liang Lo, Mahamad Osman, Ramayah T, and Mosahab Rahim. 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia.

Palima Tomas, 2006, Marketing service relasionship: the relative role of service qualiti, Journal engineering economi, Kauno technologijor universitetas.

Rezaei Abbas and Khajei Rozita. 2011. The Impact of Relationship Marketing Tactics on Customer Loyalty: The Mediation Role of Relationship Quality, Islamic Azad University of Neyshabur, Iran.

Rousan AL, Ramzi. M, and Mohamed Badaruddin. 2010. Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan.

Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta : Genesis

Zeithaml,Bitner. M J, & Gremler Dwayne. D, 2013 Service Marketing 6th Edition. Intergrating Costumer Focus The Firm.