



DAFTAR PUSTAKA

- AL-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung, 2005
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset,
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Chiu, Hung-Chang. et al. 2007. "Building Customer Relationship: A Comparison Across Multiple Service Encounters". Dalam *Advances in Consumer Research*, Volume 34. Taiwan: National Chung Hsing University.
- Farida, Naili. 2008. "Ikatan Finansial, Sosial, Struktural terhadap Loyalitas Nasabah BNF". Volume 40. No.1. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kusumawandari, Mentari. 2011. "Program Customer Relationship Management dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Bentani Cirebon". *Skripsi*. Bandung. FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
- Shammout, A.B., et al. 2007. "Relational Bonds and Loyalty: The Bonds that Tie". Dalam *Conference Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference (AZMAC)*. New Zealand: Otago University.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Taleghani., et al. 2011. "A Conceptuality Approach to Relationship Marketing and Customers Loyalty to Banks". Dalam *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Volume 1 No 11. Iran. Islamic Azad University.
- Utami, Christina. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua*, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset,
- Wahjono, Sentot Imam 2010. *Bisnis Modern* : Graha Ilmu
- Tjiptono, fandy 2008.*Strategi Pemasaran*.Edisi tiga, Jakarta : Andi
- Kasmir. 2008.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.Edisi Revisi 2008.Jakarta: PT.RAJAGRAFINDO PERSADA
- Malayu S.P. Hasibuan.2008.*Dasar-Dasar Perbankan*.Jakarta : Bumi Aksara.
- Budisantoso,Totok dan Sigit Triandaru.2011.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.Edisi dua.Jakarta:Salemba Empat
- Kasmir.2010.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*..Edisi Revisi.Rajawali Pers:Jakarta
- Burhanudin Salam, 2010,*Etika Sosial (A sas Moral dan Kehidupan)*.R ineka Cipta, Jakarta.
- Rivai, veithzal, Andria Permata Veithzal, dan Ferry N Idroes ; *Bank and Financial Institution Management*, Rajawali Pers,SJakarta : 2007
- Supramono, Gatot,*Perbankan dan Masalah Kredit (Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis)*,Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Thomas Suyatno,dkk. (2007). *Dasar-Dasar Perkreditan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, H. Veithzal dan Andria Permata Rivai, 2006, *Credit Management handbook: Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktis Mahasiswa, Bankir dan Nasabah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tambunan, Tulus T. H. (2009). *Perekonomian Indonesia*. Bogor:Ghalia Indonesia
- Wirawan , 2009, *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Selemba Empat