

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amir, M. Taifiq, 2005. *Dinamika Pemasaran*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Armstrong, Gary, Philip Kotler, dan Geoffrey da Silva, 2006. *Marketing: An Intruduction (An Asian Perspective)*, Prentice Hall, England.
- Assauri, Sofjan, 2012. *Strategic Marketing (Sustaining Lifetime Customer Value)*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Boyd, Harper W., Orville C. Walker, Jr, Jean Claude Larreche, 2000. *Manajemen Pemasaran (Suatu Strategis dengan Orientasi Global)*, Erlangga, Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2008. *Penelitian Kualitatif*, Kencana, Jakarta.
- Buttle, Francis, 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Bayu Media, Jakarta.
- Chan, Syafruddin, 2003. *Relationship Marketing (Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang, 2008. *Filsafat Ilmu dan Meetode Riset*, USU Press, Medan.
- Hasan, Ali, 2008. *Marketing*. Media Pressindo. Yogyakarta.
- Kasmir, 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian)*, Jilid 1, Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian)*, Jilid 2, Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, PT Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry, 2010. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi)*. Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, C. H., and L. K. Wright, 1999. *Service Marketing*, McGraw-Hill (International Edition).
- Manurung, Mandala, Prathama Rahardja, 2004. *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Mustafa, Hasan, 2000. *Teknik Sampling*. Erlangga, Jakarta.
- Rahmayanty, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rochaety, Ety, Ratih Tresnati, dan H. Abdul Madjid Latief, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Mitra Wacana Media., Jakarta.
- Sanusi, Anwar, 2003. *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*, Buntara Media, Malang.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lufti, 2012. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, USU Press, Medan.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto, 2006. *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sunarto, 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Amus, Yogyakarta.
- Sunarto, 2006. *Customer Service*, Amus, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Triandaru, Sigit, dan Totok Budisantoso, 2008. *Bank dan Lembaga-Lembaga Keuangan Lain*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.

Wijaya, Faried, Hadiwigeno, 1999. *Lembaga-Lembaga Keuangan Bank*, Edisi Kedua, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.

Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*, Edisi Kedua, Ekonisia, Yogyakarta.

Zeithaml dan Bitner, 2003. *Service Marketing*, Erlangga.

Zeithaml, Valeria A. and Mary Jo Bitner, 1996. *Service Marketing*, McGraw-Hill (Internasional Edition).

SKRIPSI

Manullang, Benita Janet, 2013. “Pengaruh Penerapan *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Biro Rektor USU Medan”, *Skripsi*, Fakultas ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Harahap, Saiful Anwar, 2011. “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syariah Unit Deli Tua Medan”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

TESIS

Manalu, Ofandi Risnewati, 2007. “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BritAma Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk., Cabang Iskandar Muda Medan”, *Tesis*, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

INTERNET

Majalah SWA, 2011. “5 Bank Peraih *Customer Satisfaction* 2011”
<http://www.swa.com/>, diakses pada tanggal 10 September 2013, pukul 01.45 WIB.

Wikipedia, 2013. “Bank”, <http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>, diakses pada tanggal 10 September 2013, pukul 02.00 WIB.