

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010 Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik: Rineka Cipta jakarta
- Ashari, purbayu budi santoso. 2005. Analisis statistic dengan Microsoft exel dan spss. yogyakarta
- Chan, Syafruddin., 2003 relationship marketing. gremedia pustaka utama – Jakarta
- Ghozali, Imam.2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan Pertama,Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, Semarang.
- hasan,ali 2014 marketing dan kasus kasus pilihan. Center for academic publishing service – Yogyakarta
- hasan, Nurul ichsan. 2014 Pengantar perbankan, gaung persada press group ciputat - jakarta
- kotler Philip., & keller 2009 manajemen pemasaran. Edisi 13 jilid 1 erlangga - Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2009 manajemen pemasaran. Edisi 13 jilid 2 erlangga - Jakarta
- Lupiyoadi, 2006 Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat.- Jakarta
- Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd, Fundamental of Marketing, 10<sup>th</sup> Edition, ,2005
- Pearce, J.A., Robinson, R.B., 2008 manajemen strategis formulasi, implementasi, dan pengendalian. Salamba Empat – Jakarta
- Sugiyono, 2014 metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta - bandung
- tjiptono, Fandy, 2012 pemasaran jasa. C,V ANDI OFFSET - yogyakarta
- tjiptono, fandy.,Gregorius Chandra 2012 pemasaran strategik edisi 2 ANDI - Yogyakarta

Utami, C. W. (2009), *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

<http://www.btn.co.id/Tentang-Kami/Sejarah-Bank-BTN.aspx>

<http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/06/relationship-marketing-definisi-jenis.html>

<http://online-journal.unja.ac.id/index.php/pemasaran/article/view/917>

<https://triasnu.wordpress.com/2012/03/06/definisi-kategori-produk-dan-contohnya/>

<http://xondis.blogspot.com/2014/02/pengertian-pemasaran-jasa-menurut-para.html>

<http://www.pendidikanekonomi.com/2013/02/pengertian-relationship-marketing.html>