

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, 2003 : 3 : 32 dikutip dari jurnal Siti Chamidah tentang *Relationship Marketing* sebagai upaya membentuk retensi pelanggan dan loyalitas pelanggan.
- Francis Tantri 2010. Pengantar Bisnis. Rajawali Pers
- Kasmir dan Jakfar. 2012. **Studi Kelayakan Bisnis**. Kencana Predana Media Group. Jakarta
- Malayu Hasibuan. 2009. **Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)**. Bumi Aksara. Jakarta
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2007. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta
- Philip Kotler & Gary Amstrong. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta
- Ramudi Arifin. 2013. **Koperasi Sebagai Perusahaan**. IKOPIN Press. Sumedang
- Sofjan Assauri. 2007. **Manajemen Pemasaran**. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sudjana.2005.Metode Statistika. Tarsito, Bandung.
- Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009, p.111)
- Zeithaml & Bitner 2003 dalam buku Tjiptono (2007:p.420)
- Zulkifli. 2012. *Relationship Marketing terhadap Customer retention dan costumer Loyalty pada nasabah bank Mega*. Tbk Malang. Jurnal Manajemen dan Akuntansi Universitas Widyagama Malang.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2008 pasal 5, tentang tujuan pemberdayaan usaha mikro.
- Undang-Undang Republik Indonesia 20 tahun 2008 pasal 6, tentang kriteria usaha.