

Daftar Pustaka

Buku

- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management*(terjemahan:Arief Subianto), Bayumedia Publishing.
- Edukasi Profesional Syariah (perh). 2005. *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*. Jakarta:Renaissan.
- Ghazali Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Ibm SPSS 21*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Huda., Nurul dan Heykal Mohammad. 2010. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset
- Indriantoro, nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Susanto. A.B. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*(terjemahan: Ancella Anitawati Hermawan),Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*(terjemahan:Damos Sihombing),Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Lane, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*(terjemahan: Bob sabran),Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Machmud Amir,Rukmana. 2010. *Bank Syariah (Teori,Kebijakan,dan Studi Empiris di Indonesia)*, Bandung: Erlangga.
- Marzuki. 1986. *Metodelogi Riset*. Yogyakarta: Hanindita Offset.

Mubjir, *Op.cit.*h.59. 2002. dalam buku Muhammad,*Manajemen Bank Syariah*,Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.

Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*,Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta,cv

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prespektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer*,Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal dan skripsi

Anindhyta, Budiarti. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* volume 15 No.3 juni 2011

Apriliani, Fitri., Kumadji, Srikandi dan Andriani, Kusumawati. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya). *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*. Volume 17 No.1 Desember 2014

Baloglu, Seyhmus. 2002. *Dimensions of Customer Loyalty-Separating Friend From well wishers*". *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Cornell University

Fiqri Yunanda Pratama. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta). Yogyakarta: Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Harun, Harniza. Pengaruh Customer Relatinship Marketing dan nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT Bank Muamalat Cabang Jambi). *Jurnal Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. Volume 3 No.1 Januari 2011

Limakrisna, Nandan. Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kerelasian Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Persada Indonesia Y.A.I*. Volume 13 No. 1 April 2008

Maharsi, Sri dan Fenny. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. *Jurnal Akutansi dan Keuangan Universitas Kristen Petra Surabaya*. Volume 8 No.1 Mei 2006

- Ndubisi, Nelson Oly. *Relationship Marketing and Customer Loyalty*. Monash University Malaysia, Selangor, Malaysia. February 2007
- Ningtyas, Fitri dan Rachmad, Basuki. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Jurnal STIE Perbanas Surabaya* volume 1 No.1 May 2011
- Pratama, Rhandy dan Andri, Seno. Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Loyalitas nasabah di Perusahaan Asuransi (kasus AJB Bumi Putera 1912 cabang Senapelan Pekanbaru). *Jurnal Progam Studi Administrasi Bisnis Jurusan Ilm Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*. Volume 2 No.1 Februari 2015
- Putri, Ustantia Pratiwi., Suharyo dan Abdillah, Yusri. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Jatim Cabang Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang*. Volume 15 No. 2 Oktober 2014
- Safitri, Yunita Arum. Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik dan perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. *Jurnal STIE Perbana Surabaya* volume 1 No. 2 November 2011
- Sefesiyani., Atika., Fauzi, Achmad dan Arifin, Zainul. Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya pada loyalitas nasabah (survey pada nasabah tabungan Bank Central Asia kantor cabang pembantu Dinoyo Kota Malang). *Jurnal Admisnistrasi Bsinis*. Volume 28 No.2 November 2015.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Universitas Stibank*. Volume 14 No.2 September 2007
- Wulansari, Dessy dan Artanti, Yessy. Pengaruh Pemasaran Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*. Volume 2 No. 4 oktober 2014
- Zulkifli. Relationship Marketing terhadap Customer Retention dan Customer Loyalty pada Nasabah Bank Mega, Tbk Malang. *Jurnal Manajemen dan Akutansi*. Volume 1 No.1 April 2012