

DAFTAR PUSTAKA

- Ah, K.K. and Wan, Y.L. (2006). *The effect of service recovery on customer satisfaction. Journal of Service Marketing*, vol 20, no. 2, pp. 101-111.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Akdon, Riduwan. (2013). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Ball, D., P. S. Coelho, dan A. Machas. (2008). The Role of Communication and True in Explaining Customer Loyalty : an Extention to The ECSI medel. *European Journal of Marketing*, vol. 38, No.9, 110-120.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Cetakan I. Satu Nusa. Bandung.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, Joseph F., et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. New York: Prentice Hall International, Inc.
- Herdian, G. Widyastuti. 2013. "Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 677-687.
- Hadiyati, E. (2014). Studi Dimensi Hubungan Pemasaran Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(2), 72-87.
- Kristanto. C. (2017) Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Maskara Brilliant Bayu Zada *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol .6, No.1, 1-20.
- Kotler Philip dan Gary Amstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 12 (*Principles Of Marketing*) terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga (persero) Tbk. Cabang Wonosobo.

- Kotler, P., & Amstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. Edisi 13. Pearson. United States of America.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ketiga. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lapasiang, D. (2017) Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karambosan Manado *Jurnal EMBA, Vol.5 No.3*
- Mishra, Karen E. and Li, Cong. (2008). “*Relationship Marketing In The Fortune 500 U.S. And Chinese Websites,*” *Journal Of Relationship Marketing, 7* (1), 29-43.
- Maharani, Vivin. (2013). “ Pengaruh *Burnout* dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mega Syari’ah Cabang Malang”. *IQTISHODUNA, Vol. 9, No. 1. Hal 1-17.*
- Ndubisi, N.O. (2003). *Service Quality: Understanding Customer Perception And Reaction, and its impact on Business, International Journal of Business,* vol. 5, no.2. pp. 207-219.
- Rat, A. H., LA, S. S., & Hutabarat, J. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Eksekutif DAOP 8 Surabaya. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, 1(2), 1-8.*
- Saputra. (2014). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing Pada Industri Jasa Perbankan. *Jurnal manajemen pemasaran. volume 10, No. 1, 246-251.*
- Sivesan. (2012). *Impact of Relationship Marketing on Costumer Loyalty on BankingSectors. Jurnal of South Academic Research. Volume 2, Issue 3,* pp. 179-191.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sekaran, U and Bougie, R. (2013). *Research Methods For Business: A Skill , Building Approach*. USA: John Wiley & Sons, Inc. 7th Edition.
- Samuel, Hatane. 2012. *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.7, No. 1.*

Singh, J. dan Sirdeshmukh, D. (2000). *Agency and Trust Mechanisms in Customer Satisfaction and Loyalty Judgments*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 28, no.1, pp.150-167.

Tjiptono, F. (2011). *Manajemen dan Strategi Merek*, Seri Manajemen Merek 01. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Thaichon, P., & Quach, T. N. (2015). The relationship between service quality, satisfaction, trust, value, commitment and loyalty of Internet service providers' customers. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 25(4), 295-313.

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.