

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an surat Al-Hujuraat Ayat 10, Al-Qur'an dan Terjemahan, Departemen Agama RI, Edisi Baru, Toha Putra, Semarang, 1989.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*". Edisi Revisi. V. Jakarta: Ribeka Cipta.
- Bawono, Anton.2006. *Multivariate Alalysis dengan SPSS*. Salatiga : STAIN press.
- Buttle, Francis, 2004. "*Customer Relationship Management Concept and Tools*". Elsevier Ltd.
- Ehigie, Benjamin, Osayawe and Taylor, Megan. 2009. "*Managing Student's Loyalty to School After Graduation Through Relationship Marketing*". The TQM Journal.
- Evans, Joel R and Laskian, Richard L, 2002, "*The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application*", Industrial Marketing Manajement
- Ferdinand A.T, 2004. "*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, A.T, Metode Penelitian Manajemen: "*Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi*", Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Frismandiri, Dinda. 2008. *Implementasi Relationship Marketing Untuk Menciptakan Customer Satisfaction*. Jurnal Ekonomi Modernisasi.
- Fuad Mas'ud, 2004, *Survao Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*, Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang. UNDIP.

- Harun, Harniza. 2011. *Pengaruh Customer Relationship marketing dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah*. Jurnal Manajemen Pemasaran .
- Iriani, Setyo. 2011 *Strategi Customer relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan*. Jurnal Keuangan dan Perbankan.
- Juliansyah, Noor. 2011. “*Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya ilmiah*”.
- Junistyningrum, Y.Sugiarto. 2016. “*Pengaruh implementasi relationship marketing terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening*”. Jurnal diponegoro of management.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali pers.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementing, and Control*. Jakarta: PT Prehalindo.
- Kotler, P. dan Keller, K.L, 2000, “*Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Milenium, Prentice Hall Internasional Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, P. dan Keller, K.L, 2008, “*Manajemen Pemasaran*”, jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. Dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 edisi kedua belas, PT. Indeks Jakarta.
- Kotler, P. Dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. Dan Armstrong. 2007. *Manajemen pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta.

- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga,
- Kuncoro, Mudrajad. 2006. *Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Lupioyadi, Rahmat. 2001. *Majemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moder Hindarto, Peter. 2013. *Hubungan relationship marketing dengan loyalitas pelanggan ritel*. *Jurnal JIBEKA*
- Mokodongan, Asminar. 2010. *Analisis Penerapan Program Customer Relationship Manajemennya dengan Loyalitas Pelanggan*. Manado: Universitas negeri gorontalo.
- Muniroh, Zaidatul 2017. “Analisis Pengaruh Realtionship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: IAIN Salatiga.
- Ndubisi, Nelson, Oly. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty*.” *Jurnal of Marketing Intellegence and Planning*.
- Prabowo, Budi. 2008. *Pengaruh Relationship marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT Astra Surabaya*.surabaya.
- Pritchard, M.P.,M.E. Havitz, D.R.Howard. 1999.”*Analysis The Commitmen Loyalty Link In Service Contexis*, “*Journal Of the Academy of Marketing Science*, Vol. 27. No. 3.

- Putri Ustantia Pratiwi.,et all. 2014. “*Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*”. Fakultas Ilmu Administrasi. Malang. Jurnal Administrasi Bisnis
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasia 2001.*Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Safitri, Yunita Arum. “*Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik dan perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya*”. Jurnal STIE PerbankanSurabaya volume 1 No. 2 November 2011.
- Samuel, Hatane.2012. *Customer Relationship marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*.
- Sembringi, Inka Junita (et.al). 2014. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Silmi, Suhilda. 2012. “*Persepsi Nasabah Tentang Relationship marketing dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas*” (studi pada nasabah tabungan utama PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang). Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Subagio, Hartono. 2012. *Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty*. Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Susanto, Franky danSamuel, Hatane MS. 2013. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mitra 10 surabaya*. Jurnal Management Pemasaran.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. ALFABETA

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. ALFABETA

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. ALFABETA

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset

Wibowo, S, 2006, “*Implementasi Relationship Marketing Pada Industri Hospitality*”,
Jurnal Utilitas.

Wibowo, Lilik Afi. 2007. *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty* (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Di Tiro di Yogyakarta. Skripsi Online. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Zeithami, Vatarie A. Mry Jo Bitner, 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. New York: Mc Graw

(www.statistikian.com//2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html/amp)

(<https://www.spssindnesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html?m=1>) .

(www.banksyariahmandiri.com)

(<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Statistika>)