

DAFTAR PUSTAKA

- Adyan Papeo, J.A.F. Kalangi dan Aneke Y. Punuindoong, 2018, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Citra Perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 3
- Alwin Fauzi Hermawan dan Surharyono, 2018, *Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 55 No. 2
- Anny Nurbasi dan Nisa Hanum Harani, 2018, *Influence of Customer Relationship Marketing and Satisfaction of Customer Loyalty (Case Study: In Bank CIMB Niaga Lembong in Bandung)*, Economics World, Mar-Apr, Vol. 6 No.2, 98-107
- Arum Istiqomawati, 2017, *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BPR Argodana Pudak Payung Semarang)*, EKOBIS Vol. 18 No.1
- Atika Sefesiyani, Achmad Fauzi DH dan Zainul Arifin, 2015 *Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Dinoyo kota Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 28 No.2
- Augusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Augusty Ferdinand, 2011, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
- Barnes, James G, 2003, *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta
- Chan, Syafruddin, 2003, *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Daniel Asante Kyei dan Dr. Bedman Narteh, 2016, *Relationship Marketing Practises and Customer Satisfaction in the Ghanaian Banking Sector*, *European Journal of Bussiness and Management*, Vol. 8 No. 16
- Della Oktavelanti, Rizal R. Manullang, dan Hariyani, 2017, *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus*

- pada CV Sumber Jadi Kota Pangkalpinang*), Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB) Vol. 16 No. 2
- Endang Ruswanti dan Widiyanti Permata Lestari, 2016, *The Effect of Relationship Marketing Towards Customer's Loyalty Mediated by Relationship Quality (Case Study in Priority Bank In Niaga)*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No.2
- Eswika Nilasari dan Istiatin, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*, Jurnal Paradigma Vol. 13 No. 01
- Fullerton Gordan & Shirley Taylor, 2000, *The Role of Commitment in Service Relationship, Kingston, Ontario: School of Business Acadia University, limited publication*
- Gaffar, Vanessa, 2007, *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*, Alfabeta, Bandung
- Ghozali, Imam, 2001, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, UNDIP:Semarang
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketujuh, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalti: How to Earn It, How to Keep It*, Simon and Chuster, New York, Inc
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Royalti: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta
- Hajar Aswat Kandou, Johny Andre Frederik Kalangi dan Joula J. Rogahang, 2017, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Mandiri KC. Dotulolong Lasut Manado*, Jurnal Administrasi Bisnis
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Millenium, Prehallindo, Jakarta

- Leni Masnidar Nasution, 2017, *Statistik Deskriptif*, Jurnal Hikmah Volume 14 No. 1
- Lollen Regina Santoso dan Edwin Japarianto, 2015, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas di Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1
- M. Nurman Agustian, 2015, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Jasa Servis PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta (Studi pada Pelanggan PT. Nasmoco Bantul Yogyakarta)*
- Malhotra, Naresh K, 2009, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Jilid 1, PT. Index, Jakarta
- Mowen , J. C, 2009, *Consumer Behavior*. Macmillan Publishing Company, Newyork
- Mudassir Husnain dan M. Waheed Akhtar, 2015, *Relationship Marketing and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector in Pakistan*, *Global Journal of Management and Business Research: E-Marketing*, Volume 15 Issue 10 Version 1.0
- Nur Putri Amaliyah dan Sunarti, 2018, *Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Java Dancer Coffee Roaster)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 55 No. 1
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller, 2006, *Manajemen Pemasaran* edisi ke 12 Jilid ke 1, New Jersey, Indeks
- Rintar Agus Simatupang, 2017, *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, dan Nilai Terhadap Loyalitas Produk*, JRMB, Volume 12 No. 1
- Robinette, S, 2001, *Emotional Marketing : The Hallmark Way of Winning Customers for Life*, Mc.Graw Hill Book Company, New York
- Sahnaz Ubud dan Suzan Ubud, 2016, *Strategi Kualitas Hubungan Merek, Komitmen, Kecintaan Terhadap Loyalitas Merek Pada Restoran Waralaba*, Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 3
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 2006, *Metode Penelitian Survei (Editor)*, LP3ES, Jakarta
- Siska Lusida Putrid an Lili Nursinta, 2017, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Tropicana Slim di Kota Padang*, Agrica (Jurnal Agribisnis Sumatera Utara) Vol. 10 No. 1

- Stone, Marlin, 2001, *The Art of Marketing Vol. 8 Customer Relationship Marketing*, Crest Publishing House, New Delhi
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sunarto, 2018, *Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3s*, Jurnal Moneter, Vol. V No. 1
- Suparmi dan Budi Setyo Pramono, 2015, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Pada Perum DAMRI Angkutan Bandara di Kota Yogyakarta*, Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang
- Tandjung, Jenu Widjaja, 2004, *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Banyumedia Publishing, Malang
- Tjiptono, Fandi, 2007, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing, Malang
- Tjiptono, Fandi, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI, Yogyakarta
- Ubaidillah, Fatchur Rohman, Rofiaty, 2017, *Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang)*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No. 1
- Winer, R.S, 2004, *Marketing Management*, (2nd) editions, Prentice Hall, New Jersey, Inc
- Zeithaml dan Bitner, 2003, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rd edition, Mc Graw Hill/Irwin, Boston