

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta, 2003, “ Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 2, 99-113.
- Frieda Ellena. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Undip*.
- Fandy Tjptono, 2010, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ferdinand Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Hattane Samuel. 2012. Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 7 No. 1 April 2012 ISSN 1907-235X.
- Husein, Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi Kedua, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Internusa. Jakarta.
- Masri Singarimbun, Dan Sofyan Effendi, 2005, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Maulidi dan Ainur Rofiq. 2012. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawen. *Jurnal Manajemen Universitas Brawijaya Malang*.
- Melisa Hadinata. 2013. Studi Pengaruh Trust, Komitmen, Communication, Conflict Handling terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya* Vo. 2 No. 1.
- Purwanto. 2013. Analisis Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Undip*.

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2012, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Sasanti Herdina Murti. 2013. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Unnes* No. 1 ISSN 2552-6552.

Singh, Malhotra, N.K. 1996, *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Education.

Vianda Tiara Seffi, 2013, Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia Palembang). *Jurnal ITS Surabaya*.