

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*
- Alfansi, Lizar. *Financial Service Marketing*. Jakarta: Salemba Empat, 2010
- Asnawari, Nur . Relationship Marketing dan Loyalitas Nasabah: Studi pada
Nasabah BRI Syariah Malang (Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.14, No.2 Mei 2010
- Burgin, Burhan. *Penelitian Kualitatif* . Jakarta: Prenada Media Group, 2017
- Diman Wido Saputra, Meiffa Herfianti. Diman Wido Saputra, *Hubungan Implementasi
Realitionship Marketing dengan Loyalitas Nasabah Pada. Pt. Bank Syariaah Kantor
Cabang Bengkulu, Universitas Dehasen Bengkulu*
- Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press-Surabaya, 2019
- Irawan D, Handi. *Indonesian Customer Satisfaction*. PT.Elex Media Komputindo-Jakarta ,
2003
- Jaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks,2011
- kandou, Hajar aswat. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah. PT. Bank
Mandiri KC. Dotulong Lasut Manado
- Kalangi, Johny Andre Frederik. Pengaruh *Relationship* Terhadap Loyalitas Nasabah di. Pt.
Bank Mandiri Kec. Dotululong Lasut Manado
- Kasiram, Moh. *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan
Metodelogi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010
- Kasmir. *Managemen Perbankan*. PT Rajagrafindo Persada, 2014
- Laksana, Fajar. *Manejemen Pemasaran*. Yogyakarta: Manajemen pemasaran, 2008
- Majid, Abdul. *Analisis Data Penelitian Kualitatid*. Makassar-Penerbit Aksara Timur, 2017
- Meleong, Lexy I. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*

- Nurudin. *Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang)*
- Nurtjahjani, Fullchis, *Customer Relationship Management*, Malang: Polinema Press, 2019
- Permatasari, Nurtjahjani dan. *Customer Relationship Marketing dan Praktek*
- Permatasari, Rifiani Ita, *Customer Relationship Management*, Malang: Polinema Press, 2019
- Prasetyaningrum, Ni'matuzahroh dan Susanti. *Obervasi: Teori dan aplikasi dalam psikologi*. Malang: UMM Press, 2018
- Prastowo, Andi. *Metodelogi Penelitian dalam Perspektif Rancangan Penelitian*
- Sari, Yunita Kurnia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank" *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 17, No. 2, 2017
- Sari, Ayu Ratih Permata. *Kepercayaan Pelanggan Di antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan*. Jateng: Klaten, 2020
- Sentot, Imam Wajono. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2010
- Sofjan, Assauri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA CV-Bandung, 2015
- tatik, Suryani. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Devisi Utama Jakarta, 2017
- Wahjono, Setot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Wijaya, Oscarius Y.A. *Strategi Customer Relationship Marketin*