

DAFTAR RUJUKAN

Ahmad Subagyo, *Marketing in Bussines*.

Ansori Muslich & Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2017).

Apriliani Fitri. Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati, “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 17, No. 1, 2014.

Barnes James, *Customers Relationship Management*, (Yogyakarta: Andi, 2001).

Chan Shafruddin, *Relationship Marketing Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003).

Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta Timur : Bumi Aksara, 2021).

Fawzi-Haque Grace Marissa dkk, *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*, (Tangerang Selatan, Pascal Books, 2021).

Fiantika Rita Feny, dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (padang: Get Press, 2022).

Firmansyah Farid & Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019).

Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005).

Hadi Sutrisno, *Seri Program Statistic-Versi2000* (Yogyakarta: Univeritas Gajah Mada, 2020).

Haryanto Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021)

Hastriana Rani, “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Cabang Pangkep” (*Skripsi*, UIN Alauddin, Makassar, 2014).

Indrasari Meithiana, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

Istianjo, *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi Dimensi Kerja Karyawan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005).

Jones, 2008 dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2013).

Kasmir, *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*, (Depok: Rajagrafindo Persada, 2017).

Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan Jakarta*: PT. Raja Grafindo Persada, 2014

Kotler Philip Dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedelapan*, (Jakarta: Erlangga, 2001).

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2013).

Kuncoro Mudharaj, *Metode Kuantitatif* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011).

Kurniawan Albert, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014).

Lestari Nurani Dian, “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Palu” (*e-Jurnal Katalogis*, Vol. 2, No. 1, 2014).

Mowen C. John dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002).

Nanda Eka Mahyus, *Ekonometrika Dasar* (tt: Mitra Wacana Media, 2015).

Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta:Kencana, 2012).

Noor Zulkifli Zulki, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Petunjuk Praktis untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)* (Yogyakarta:Deepublish, 2015).

Nuruddin, “Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang)”, *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 10, No. 1, 2018.

Payne Adrian, *Service Marketing Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2001).

- Pramana Yogi Gede I dan Ni Made Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Anggota Loyalitas Anggota Bank Mandiri”, *Ejurnal Manajemen Unud*, Vol.5, No.1, 2016.
- Purhantajra Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Jogjakarta: Pustaka Belajar, 2007).
- Riyanto Slamet dan Aglis Andhita H, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).
- Sangadji Mamang Etta dan Sopiah, *Perilaku Anggota*.
- Sari Kurnia Yunita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tebing Tinggi”, *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol. 17, No. 2, 2017.
- Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).
- Shopiah dan Etta Mamang Sangadji, *Salesmanship (Kepenjualan)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).
- Siregar Syofian, *Motode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. 1 ed*, (Jakarta: Kencana, 2013).

- Soetjipto Noer, *Relationship Marketing dan Customer Retention sebagai Jalan Keberhasilan*, (Yogyakarta, K-Media, 2014).
- Srisusilawati Popon, dkk. *Loyalitas Pelanggan* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2023).
- Subagyo Ahmad, *Marketing in Business* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010).
- Sudaryono, Gaguk Margono, dan Wardani Rahayu, *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis ,(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019).
- Sunyoto Danang, *Metodelogi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2013).
- Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Pernadamedia Group, 2015).
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*, (Yogyakarta: Andi, 2010).
- Tri Hidayati, dkk, *Statistika Dasar Panduan bagi Dosen dan Mahasiswa* (Jawa Tengah : Pena Persada, 2019).
- UKM-F Dycres 2019, *Kompilasi karya ilmiah UKM-F Dycres 2019*, (Jawa Tengah: NEM, 2021).

Umar Nyak, Muhammad Nur dan Jasman. "Pengaruh Costumer Service Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Tbk) Cabang Sigit Kabupaten Pidie", *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu*, Vol. 1, No. 1, 2021.

Utami Christina, *Manajemen Ritel Strategi Dan Implementasi Ritel Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006).

Utami Whidya Christina, *Manajemen Ritel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002).

Waqi'ah Nurul, "Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya)" (*Skripsi*, UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2019).

Yuliana Tri Alicia, "Pengaruh Relationship Marketing, Karakteristik Pemasaran Syariah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Empiris Pada Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto Banyumas)" (*Skripsi*, UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri, Purwokerto, 2022).

Yuliardi Ricky dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosain, 2017).