

## DAFTAR PUSTAKA

- Azfarani, Wan Devi. 2016. **Pengaruh Service Quality dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah (studi kasus pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru).** *Jurnal Online Mahasiswa FISIP.* Vol 3 No 2, hal 1-13
- Buchari, Alma. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 21.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty how to earn it, how to keep it I: Membangun Kesetiaan Pelanggan.* Terjemahan: Dwi Kartini Yahya. Edisi revisi terbaru. Jakarta: Erlangga.
- Hapsari, Raditha., dkk. 2015. **The Role of Customer Engagement in Enhancing Passenger loyalty in Indonesia Airline Industry: Relationship Marketing Approach.** *Journal Asia Pasific Management and Business Application.* Vol 3. No 3, hal 135-144
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan.* Yogyakarta: CAPS
- Kotler. dan Keller, K. L. 2017 *Manajemen Pemasaran* edisi ke-tiga belas. Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Manajemen Pemasaran* edisi ke-tiga belas. Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi R. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.
- Muktar, Ali., dkk. 2018. **The Effect of Relationship Marketing, Quality of Service and Customer Satisfaction to Customer Loyalty in PT Panelia Ekysatya Demak.** *Jurnal Ilmu Manajemen.* Vol 4. No 4, hal 1-12
- Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Bumi Aksara
- Priansa, Donni J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.* Bandung: Alfabeta
- Sari, Yunita K. 2017. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility terhadap Loyalitas dan**

**Kepuasan Nasabah Bank.** *Jurnal Bisnis dan Manajemen.* Vol 17 No 2, hal 1-14

Sastra, Linda M., Dwi Putra Buana Sakti, L.M Furkon. 2018. **Analisis Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Segara Anak Kencana Cabang Mataram.** *Jurnal Magister Manajemen Unram.* Vol 7 No 2, hal 103-117

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi.* Yogyakarta: Pustaka Baru

Suliyanto. 2011. *Teori dan Aplikasi Dengan SPSS.* Yogyakarta : Andi

\_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Bisnis.* Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2018. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. dan Chandra G. 2018. *Service Quality dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2015. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Andi Offset.

Ubaidillah, Fatchur R., 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, hal 99-110

Wardhani, Widya K., Achmad F., Zainul A. 2017. **Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Hubungan) terhadap Loyalitas (Survei pada Nasabah Tabungan BritAma PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Gresik).** *Jurnal Administrasi Bisnis.* Vol 51. No 1, hal 39-43

Widjaja, Clarisha O. 2016. **Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty dan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada PT. Fuburo Indonesia di Surabaya.** *Jurnal Manajemen Pemasaran.* Vol 10. No 2, hal 52-58