

DAFTAR PUSTAKA

- Alida, Palilati, 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis. Staf Pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo. Kendari.
- Apriliani, Fitri. dkk. 2014. 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 Desember 2014.
- Berry, L.L. 1983. *Relationship Marketing: Emerging Perspective on Service Marketing*. Chicago: *American Marketing Association*
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing, Inovasi Pemasaran Yang Membina Pelanggan Bertekuk Lutut*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ehigie, Benjamin, Osayawe and Taylor, Megan. 2009. Managing Student's Loyalty to School After Graduation Through Relationship Marketing. *The TQM Journal*, Vol. 21, No.5.
- Evans, Joel R and Lanskin. 1994. "The Relationship Marketing Process A Conceptualization and Application". *Industrial Marketing Manajemen*.
- Ferdinand A. 2004. *Structural Equation Modelling dalam penelitian Manajemen*. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan program IBM SPSS 21*. Badan penerbit Universitas Dionegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2009. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Gundlach. 1995. *The Structure Of Commitment in Exchange: Journal Of marketing*.
- Hadinata, M. 2013. Studi Pengaruh Trust, Commitmen, Comunication, Conflict Handling terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya*.

Herdian, Gina. Widyastuti. 2013. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 1 Nomor 2 Maret 2013.

<https://tafsirweb.com/9780-quran-surat-al-hujurat-ayat-10.html>

Kotler, P. Dan Armstrong. 2007. *Manajemen pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta.

Maftukhah, Siti. dkk. 2014. Pengaruh *Customer Relationship Management (crm)* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah kantor Cabang Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 25 No. 1.

Maulidi., Rofiq, A. 2012. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawen. *Jurnal Manajemen Universitas Brawijaya Malang*.

Moorman, Deshpande, Zaltman. 1992. *Relationship Between Providers and User of Marketing Research*. *Journal of Marketing Research*.

Morgan, Robert M & Hunt. 1994. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*.

Ndubisi, Nelson, Oly. 2006. *Effect on Gender on Customer Loyalty: A Relationship Marketing Approach*. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 24 No. 1.

Ningtyas, Fitri. 2011. Pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Journal of Business and Banking* Volume 1, No. 1, May 2011.

Novi, Rizkiyani. 2013. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal* 2.

Putri, Agissa Ardania. dkk. 2015. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*. Vol. No. 4. Desember.2015. *Quality and Implication for Future Research*". *Journal of Marketing*, 49.

Safitri, Yunita Arum. 2011. Kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan konflik, dan perannya terhadap kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Surabaya. *Journal of Business and Banking* Volume 1, No. 2, November 2011.

- Semuel, Hatane. 2012. customer Relationship *Marketing pengaruhnya* terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.7.
- Silmi, S. 2012. Persepsi Nasabah Tentang *Relationship Marketing* Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (studi pada nasabah tabungan utama PT. Bank Mega Syariah Cabang malang). Jurnal Manajemen pemasaran.