

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Astuti, Widji. 2002. *Pengembangan Nilai Pelanggan Untuk Mempertahankan Pelanggan*. Malang: Aditya Media.
- Budi dan Suparmi. 2015. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi pada Perum DAMRI Angkutan Bandara di Kota Yogyakarta*. Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management, Concept and Tools*. Jakarta : Bayu Media.
- Chan, Syariffudin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dian. 2014. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Palu. E-Jurnal Katalogis, Volume 2, Nomor 1, Halaman 146-157. ISSN: 2302-2019.
- Fauzi, Ahmad dkk. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 51, Nomor 1.
- Gaurav, Kunal. 2016. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal SMS India. Volume IX, Nomor 1.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadinata, Melisa. 2013. *Pengaruh Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Volume 2, Nomor 1.
- [Http://www.binus.ac.id.com](http://www.binus.ac.id.com) Diakses 4 April 2018
- [Http://www.infoperbankan.com](http://www.infoperbankan.com) diakses 7 April 2018
- [Http://www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) diakses 20 Juli 2018

- Istiqomawati, Arum. 2017. *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal EKOBIS Volume 18, Nomor 1.
- Kotler, Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: Penerbit PT. Penhallinda Jakarta.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat.
- _____. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT Macanan Jaya Cemerlang
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Mowen Jhon dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- Ndubisi, N.O. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty Marketing Intelligence & Planning*, 25(1): 98-106
- Oetomo, B., J. Simandjuntak, dan A. Sukoco. 2003. *I-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan.Com*. Yogyakarta: Andi.
- Purwanto. 2003. *Analisis Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ekonomi Undip.
- Revany, Rudyana S. 2015. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sanggar Senam Wanita DIFANA*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 12.
- Sarwono, Jhonatan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Andi: Yogyakarta.
- Sasanti. 2013. *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Management Analysis.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Swastha, dkk. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.