

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Kertajaya, Hermawan. "Hermawan Kertajaya on Process" , 2007. Bandung: Mizan.

Kotler dan Keller, "Manajemen Pemasaran", (2009), Bandung: Alfabeta.

Tri Ratnasari, Ririn dan Mastuti, "Manajemen Pemasaran Jasa," (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), hlm 41.

Nirwana, "Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa," (2004).

Kertajaya, Hermawan "Boosting Field Marketing Performance", (Bogor: Mizan)

Kertajaya, Hermawan, "Hermawan Kertajaya on Marketing Mix", 2007, Bandung: Mizan Pustaka.

Rasyid, Abdul "Perkembangan Lembaga Perbankan dan Keuangan Syariah di Indonesia", <https://www.business-law.binus.ac.id/2018/7/>, diakses tanggal 31 Maret 2021.

Kotler and Keller, "Manajemen Pemasaran", (2009).

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti, "Manajemen Pemasaran Jasa," 2016 Bogor: Ghalia Indonesia,

Rangkuti, Freddy, "Flexible Marketing", 2004, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip, "Manajemen Pemasaran", 1997. Jakarta: PT Prehallindo,.

Tjiptono, Fandy, "Strategi Pemasaran", Edisi ke-4 . Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Kertajaya, Hermawan, *Hermawan Kertajaya on Selling*, 2007. Bandung: Mizan.

- Nirwana,"*Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*", , 2004. Malang: Dioma.
- Ratih,Hurriyati, "*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*", 2005. Alfabeta,  
(Jakarta: Irawan, Handi.
- Kertajaya,Hermawan,"*Hermawan Kertajaya on Process*", 2007. Bandung: Mizan.
- Tri Ratnasari,Ririn dan Mastuti,"*Manajemen Pemasaran Jasa*", 2016. Bogor:  
Ghalia Indonesia,
- Timpe,"*Dasar-Dasar Pemasaran dan SDM* ", Edisi kedua jilid pertama, 2004.  
Jakarta: Terry.
- Swastha Dharmamesta,Basu dan T. Hani Handoko,"*Manajemen Pemasaran,  
Perilaku Konsumen*", Edisi Ketiga, 2004. Yogyakarta: Liberty, Bukhari  
Alma.
- Nur Indah S,Meilia,"*Statistik Deskriptif dan Induktif*", 2010. Yogyakarta: Graha  
Ilmu.
- Prof.Dr.Sugiyono,"*Metode Penelitian*", 2017. Bandung: Alfabeta.
- Prof.Dr.Sugiyono,"*Statitika Untuk Penelitian*", 2012. Bandung: Alfabeta.
- Priyanto,Dwi,"*Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution)  
untuk Analisis Data dan Uji Statistic*", 2008 . Yogyakarta: Medikom.
- Tri Basuki,Agus dan Prawoto,Nano,"*Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi  
& Bisnis (dilengkap aplikasi SPSS & Eviews)*", 2017. Jakarta: Rajawali  
Pers.
- Bhuona Agung Nugroho,"*Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian  
dengan SPSS*", 2005. Yogyakarta: Andi Press.
- Kurniawan Robert dan Yuniarto,Budi,"*Analisis Regresi: Dasar dan  
Penerapannya dengan R*", 2016. Jakarta: Kencana.

Sarwono,Jonathan,"*Statistic Multivarioat Aplikasi untuk Riset Skripsi*", 2013.  
Yogyakarta: Andi Offset.

## **JURNAL**

Prichard, mark P., Havitz, Mark E., & Howard, Dennis R., "*Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Contexts*," Journal of the Academy of Marketing Science 27 No. 3 (1999).

Song, Michal & Perry, Mark E,"*A Cross National Comparative Study of New Product Development Process: Japan and the US*", Jurnal Of Marketing (1997).

Sin, Alan CB,Leo YM.. Tse, Oliver HM. Yau, Raymond PM. Chow, Jenny SY. Lee, & Loretta BY. Lau, "*Relationship Marketing Orientation: Scale Development and Cross-Culture Validation*", 2005. Journal Of Business Research Vol. 58.

Gronroos,"*From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing*", 1994. Manajemen Decision Vol. 32 No. 2.

J. Blois,Keith,"*Pengaruh Marketing in Organizational Market: When is it Appropriate?*", 1996. Journal of marketing Manajement, Vol. 12.

Istiqomawati,Arum,"*Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah studi Kasus pada BPR Argonda Puduk Payung Semarang*",2017. Vol 18, No. 1.

Samuel,Hatane,"*Customer Relationship Marketing Pengaruhnya terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*", 2012. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7 No.1.

R Evans,Joe and . Laskin,Richard L,"*The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application*," 1994. Industrial Marketing Manajement Vol. 23.

Didik Santoso, Baharudin Yakub dan Sugiarto, Yohanes, "Pengaruh Orientasi Pasar dan Customer Relationship Managemen Terhadap Kinerja Pemasaran melalui Keunggulan Bersaing", 2016. Di Ponegoro Journal of Management, Vol. 5, No. 3.

## **SKRIPSI**

Mudhori, "Pengaruh Customer Syariah Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kesejahteraan dan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Ponpes Attanwir Bojonegoro," , Surabaya: UIN Sunan Ampel.

Tri utami, Lena, "Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," 2018, Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga,

Sivesan, Ndubisi, dan Saputra dan Ariningsih, "Dimensi Relationship Marketing", dalam , Munandar Tris, "Analisi Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Intervening di BNI Syariah Kantor Cabang Yoyakarta", (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm 12.

Muniroh, Zaidatul, "Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah dengan kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada BANK BNI Syariah kantor Cabang SEMARANG," 2017. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Nur Indah S, Meilia, "Statistik Deskriptif dan Induktif", 2010. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Prof. Dr. Sugiyono, "Metode Penelitian", 2017. Bandung: Alfabeta.

Prof. Dr. Sugiyono, "Statitika Untuk Penelitian", 2012. Bandung: Alfabeta.

Priyanto,Dwi,"*Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistic*", 2008 . Yogyakarta: Medikom.

Tri Basuki,Agus dan Prawoto,Nano,"*Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (dilengkap aplikasi SPSS & Eviews)*", 2017. Jakarta: Rajawali Pers.

Bhuona Agung Nugroho,"*Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian dengan SPSS*", 2005. Yogyakarta: Andi Press.

Kurniawan Robert dan Yuniarto,Budi,"*Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*", 2016. Jakarta: Kencana.

Sarwono,Jonathan,"*Statistic Multivarioat Aplikasi untuk Riset Skripsi*", 2013. Yogyakarta: Andi Offset.

#### **WEBSITE**

[http : dosenpintar.com/landasan-teori/](http://dosenpintar.com/landasan-teori/), pukul 09.00. diakses pada rabu 21 april.

