

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013 . *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Costumer Relationship Marketing*. Yogyakarta: Andi
- Chandra, G. 2002. *Strategi & Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dewi,S. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Griffin, Jill. 2003. *Costumer Loyalty:Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga
- Hindarto, Peter Daud. 2013. Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel. *Jurnal JIBEKA* Volume 7, no 3 Agustus 2013: 41-46
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Husnia, 2014. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Jember. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 17(2) 1-5
- Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Pertama, Jakarta: Rajagrafindo
- Kuncoro, M . 2009 . *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi , Edisi Tiga* . Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, Lubis. 2013. Pengaruh Relationship marketing dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra International Isuzu Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2(1) 76-89
- Kurniati. R.R. 2015. The Effect of Costumer Relationship marketing (CRM) and Service Quality to Corporate Image, Value, Costumer Satisfaction, and Costumer Loyalty .*European Journal of Business and Management*. Vol. 7(11) 107-120

- Khan, Thariq.M. 2014. Relationship Marketing:Some Aspects (Review). *International Journal of Information, Bussiness and Management*, 6(2):108 122.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Kotler, dan Keller, 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka
- Mowen, John C, Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*, Jilid 1. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya,. Jakarta: Erlangga
- Nazir , Moh. 2003. *Metode Penelitian* . Jakarta : Ghalia Indonesia
- Purwanto, Agus Budi. 2015. Pengaruh Service Performance dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*. Vol. 10(1) 88-101
- Putri, U.P. 2014 Pengaruh Relationship marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2): 1-9
- Samuel, Hatane. 2012. Costumer Relationship marketing Pengaruhnya terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.7(1) 33-41
- Sarwono, Jonathan . 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- _____. 2007. *Analisis Data Penelitian dengan SPSS* . Yogyakarta : Andi Yogyakarta cetakan ketiga 2007
- _____. 2012. *Pendekatan Kuantitatif dengan SPSS*. Jakarta : Elexmedia Komputindo Jakarta
- Sefesiyani, Atika. 2015. Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 28(2) 1-8
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendy. (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES

- Sohail, M. Sadiq. 2012. The Antecedents of Relationship Marketing and Customer Loyalty: A Conceptual Framework to Determine Outcomes. *International Conference on Economics, Business Innovation*, 38: 236-240.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayu Media
- _____, Gregorius Chandra 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Perbankan. 2012. *UU No. 10 Th, 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Wibisono, D. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi & Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator*. Jakarta: Erlangga
- Wibowo. 2015. Pengaruh Relationship marketing terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 21(2) 1-6
- Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner D. Gremler. 2006. *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across The Firm. 4th Edition*. International Edition. Singapore: McGraw-hill
- <http://finansial.bisnis.com/read/20170717/90/672337/perkembangan-industri-perbankan-tahun-ini-dinilai-lebih-baik-> diakses pada 19 Agustus 2017
- <http://www.bca.co.id>, diakses pada tanggal 5 November 2017