

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, 2013. *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama, Cetakan ke-2, Rajawali Pers, Jakarta.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS (Center For Academic Publishing Service)*. Yogyakarta.
- Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Amir, Fachruzi. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta. Gava Media.
- Engel, James, F, et, al, 2014, *Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Bina Rupa Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT BumiAksara.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi, Cetakan keempat belas. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12th. Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kavin Lane Keller. 2013. *Marketing Management*. Edisi 13. USA: New Jersey: Pearson-Education.
- Latumaerissa. (2013). *Fungsi-fungsi Bank*. Jakarta.

Manullang Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Ndubisi, Nelson O, dan Chan Kok Wah. 2005. “*Factorial and discriminant analysis of the underpinnings of relationship marketing and customer satisfaction*”. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 23, No. 7

Suparyono & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. INMEDIA : BOGOR.

Saputra dan Ariningsih. 2014. *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan*, *SEGMENT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 10 No. 1.

Sivesan, 2012, *Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking*.

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.

Stanton, William J. 2012. *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa : Yohanes Lamarto. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sugiyono, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta : CAPS.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sunarto. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan*. SEMARANG.

Robins & Coulter. 2012 . Manajamen Karya. Erlangga, Jakarta.

Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT Raja Grafindo Persada Dantes.

Tri ratnasari & mastuti H.azka. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor. Ghaila Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta : Andi

Zeithaml, dan Bitner. 2013. *Relationship Marketing. 3 Edition Boston : The McGraw-HillCo.*

Jurnal :

Atika Sefesiyani, Achmad Fauzi DH, Zainul Arifin. 2015. **Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Rasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Dinoyo Kota Malang).**

Fitri Apriliani, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. 2014. **Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya).**

Referensi :

Undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998. Perbankan UU No. 10 tahun

1998 UU No. 7 tahun 1992.

Perbankan Undang – undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan.

Web :

www.bankbjb.co.id