

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2011. *Analisis Regresi, Teori, Kasus & Solusi*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Angipora, Marius P. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagherzad, Anahita., et al. 2011. “*Influence Of Relationship Marketing Tactics On Customer’s Loyalty In B2C Relationship*”. Dalam European Journal of Economics, Finance, and Administrative Sciences ISSN 1450 ISSUE 31
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2010. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2. Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Damayanti, Diah. 2013. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating terhadap loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi.
- Ebert, Ronald J. dan Griffin Ricky W. 2009. *Business, 8th Edition, Pearson International Edition*, New Jersey : Prentice Hall.
- Farida, Naili. 2009. *Ikatan Finansial, Sosial, Struktural terhadap Loyalitas Nasabah BNI*. Volume 40. No.1. Semarang: UNDIP
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fournier, S. and Yao, J.L. 1997. *Reviving brand loyalty: a conceptualization within the framework of consumer-brand relationships*, International Journal of Research in Marketing, Vol. 14 No. 5, pp. 451-72.
- Ghozali, Imam, 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2011. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Jakarta: Erlangga

- Harrison, Jean., et al. 2009. *Customer Relationship Building on the Internet in B2B Marketing*. Dalam Journal of Marketing. Clear-Lake:University of Houston
- Hurriyati, Ratih, 2012. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta
- Hasibuan, Malayu S.P.2007. *Dasar-dasar Perbankan*. Bumi Aksara : Jakarta
- Jacoby, J. and Kyner, D.B. 1973. *Brand loyalty vs repeatpurchasing behavior*. Journal of Marketing Research, Vol. 10. No. 1, pp. 1-9.
- Kasmir, 2010, *Manajemen Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Kasmir, 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2011. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Buku I, Cetakan Kedua*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2012. *Principles of Marketing. Eleventh Edition*, New Jersey:Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management Analysis, Planning, and Control. The Millenium 1st Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kusumawandari, Mentari. 2011. *Program Customer Relationship Management dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Bentani Cirebon*. Skripsi. Bandung : FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia
- Lovelock, Christoper, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Chistopher & Lauren K Wright. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih bahasa Agus Widiantoro, Cetakan kedua. Jakarta : Indeks.
- Ndubisi, Nelson O. 2009. *Relationship Marketing and Customer Loyalty*. Marketing Intelligence and Planning. Vol 25. No.1. pg 98–106.

- Rezvani, Mousa., et al. 2011. *The Effect Of Relationship Marketing Dimensions by Customer Satisfaction To Customer Loyalty*. Dalam Australian Journal Of Basic and Applied Sciences Volume 5 No 9. Hal 1547-1553 Iran: Islamic Azad University
- Robinette, Scott dan Claire Brand. 2011. *Emotion Marketing*. Jakarta : Mc.Grow Hill Book Company.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba.
- Shammout, A.B., et al.2009. *Relational Bonds and Loyalty: The Bonds that Tie*". Dalam Conference Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference (AZMAC). New Zealand: Otago University.
- Silmi, Sulhida. 2012. *Persepsi Nasabah Tentang Relationship Marketing dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Tabungan Utama PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang)*. Jurnal Manajemen. Universitas Negeri Malang.
- Sivesan, S and Velnampy. 2012. *Customer Relationship Marketing and Company Satisfaction A Study On Mobile Service Providing Company In Srilanka*. Global Journal Inc. Vol. 12 (18) 2012
- Stanton, William J., 2012. *Fundamental of Marketing, Edisi Bahasa Indonesia* Terjemahan oleh F.X. Budiyanto. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Sukmawati, Kartika. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan KepuasanPelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Jurnal Manajemen
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surya dan A. Setiyaningrum. 2009. *Analisis Persepsi Konsumen pada Aplikasi Bauran Pemasaran Serta Hubungannya terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Hypermart Cabang kelapa Gading)*. Journal of Business Strategy and Execution 2.
- Susilo, Sri dkk. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Swastha, Basu. 2010. *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta : Liberty.

- Swastha, Basu dan Handoko T Hani. 2011. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFEE.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2011. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta : Liberty.
- Taleghani., et al. 2011. *A Conceptuality Approach to Relationship Marketing and Customers Loyalty to Banks*. Dalam Journal of Basic and Applied Scientific Research, Volume 1 No 11. Iran. Islamic Azad University.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2014. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Utami, Christina Widhya. 2012. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat
- Wahjono, Sentot Imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- West, Ford & Ibrahim. 2010. *Statregic Marketing : Creating Competitive Advantage*. 2nd. Oxford University Press.

