DAFTAR PUSTAKA

Agustha, Ilham Nur. "*Perbedaan Pembiayaan Model Bagi Hasil dan Non Bagi Hasil terhadap Profitabilitas dan Resiko*". JESTT No. 4, April, t.tp., t.p., 2014.

Bhaskara, Satriyo U.P et al. "*Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Virgo Ekspres Tours & Travel Manado*". Jurnal EMBA Vol. 2 No. 1, t.tp., t.p., Maret, 2014

Dhamayanti, Ratna. "*Pengaruh Konflik Keluarga-Pekerjaan, Keterlibatan Pekerjaan, dan Tekanan Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita Studi pada Nusantara Tour & Travel Kantor Cabang dan Kantor Pusat Semarang*". Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Vol. 3 No. 2, t.tp., t.p., Juli, 2006

Farida, Naili "*Pengaruh Ikatan Finansial, Sosial dan Struktural terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Variabel Corporate Image, studi kasus Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang UNDIP Semarang*". Topik Utama, t.tp., t.p., t.t.

Farida, Naili. "*Pengaruh Ikatan Hubungan, Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan, Kualitas dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Pemerintah di Jawa Tengah*". Wacana, No. 2, t.tp., t.p., 2010

Imasari, Kartika. dan Kezia Kurniawati Nursalin. "*Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk*". Fokus Ekonomi Vol. 10 No.3, t.tp., t.p., Desember, 2011.

Kuswanto, Adi. "*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*". Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14, Agustus, 2009

Lovelock, Christoper H. dan Wright, Lauren K. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Agus Widyantoro Jakarta: Indeks, 2005. Mowen, John C. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2002

Maddatuang, Bahtiar "*Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Gowa*" Jurnal Ilmiah AKSI STIE AMKOP Makassar Vol. 4 No.1, t.tp., t.p., 2016

Mustafa, Zainal. *Mengurai Variabel hingga instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009

Mowen, John C. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2002

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pontoh, Michael B et,al. "*Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*". Jurnal EMBA No.3, t.tp., t.p., September, 2014

Prabowo, Budi. "*Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Surabaya*". Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Vol. 8 No. 2, t.tp., t.p., Oktober, 2008

Priyanto, Duwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2009

Siregar, Syofia. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013

Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Media Grup, 2009

Sucahyo, Afan Doni et al. "*Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei pada nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro)*". Jurnal Profit Vol 7 No, 1, t.tp., t.p., t.t.

Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011

Suharjo, Bambang. *Statistika Terapan: Disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS, Edisi ke-1*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Sunyoto, Danang. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006

----------. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2008

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Total Quality Management edisi revisi*. Yogyakarta: Andi, 2002

Widi, Restu Kartiko. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

Wiyadi, *et al*, "*Implementasi Strategi Pemasaran Relasional dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan (Kajian Empiris pada Pelanggaan Bisnis Ritel Di Kota Surakarta)*" Research Methods and Organizational Studies, t.tp., t.p., 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yurischa, Kezia & Paham Ginting, "*Analisis Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank X*", Vol 1, t.tp., t.p., t.t.,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id