

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Booklet Perbankan Indonesia. 2019. Jakarta: Bank Indonesia.
- Chan. S. 2018. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto. 2017. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2015). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 3 ED*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginting. 2019. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jilid Ketiga. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2018. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Iqbal, Zamir. 1997. "Islamic Financial System". *Finance & Development*.
- Margono. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mimit Primyastanto. 2018. *Aplikasi Teori Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2018*. Jakarta: Rajawali Pers
- _____. 2015. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kolter, Philip and Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta
- Ridwan dan Sunarto. 2018. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Cetakan Kelima. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2017. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba

Empat.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2015. *Ekonometri*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Subagyo, dkk. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi 2*, Yogyakarta: STIE YKPN

Terry, George.R and Rue W. Leslie. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen*. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran*. Andi Yogyakarta. Fakultas Adab. Yogyakarta

Umam, Khaerul. 2018. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung. Pustaka Setia

Priyatno, Duwi. 2018. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom.

INTERNET

Nasir. *Pengertian Operasional Pada Penelitian Sosial*. 2018. diakses pada pukul 20.00 tanggal 24 Oktober 2021
<http://www.pengertianoperasionalpenelitiannsosial.com>

Widjono, HS. <http://pengertian-operasional>. 2017. diakses pukul.17.00 tanggal 24 Oktober 2021

JURNAL

Anita Rahmawaty, Model Syariah Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah. *Jurnal Ilmu Syari'ah dan Hukum* Vol. 49, No. 2, Desember 2015

Afan Doni Sucahyo. "Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan. Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro)". *Jurnal Profit* Volume 7 No. 1:151-156, 2013. hal.152

Fitri Apriliani, "Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal JAB*, Vol.17 No.1, 2014