

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, Mekar, dan Arief Helmi, 2018. *Review The Concept Of Relationship Quality In Marketing Relations*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan, Vol. 14, No. 1, November, 74-75.
- Africano, Fernando. 2020. *Ekonometrika: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, cet 1, Palembang: September, (n.d.). hal.9.
- Akbar, Ilham.. 2018. *Pengaruh Relationship Marketing dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengganti Variabel Intervening pada Produk Parfum Mulegh Di Purwokerto*, IJSM Vol. 1 No.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 119.
- C.Neyfa, B. dan Salsabila.G, 2016 “*Perancangan aplikasi E-canteen berbasis android dengan menggunakan metode object oriented analysis design (OOAD)*”, Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik, Vol.2 No. 1.
- Christian ,Natalia Indahwati. 2017. *Pengaruh Relationship Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada perusahaan jasa PT.Pos Indonesia di Surabaya*, (Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen (2) 4.
- Darmawi, Herman. 2012.*Manajemen Perbankan*, cet. Ke-12. Jakarta: Bumi Aksara
- Das Wir, Mekar Adelina R. Arief Helmi.2018. *Meninjau Konsep Relationship Quality Dalam Hubungan Pemasaran*.JEBT Vol. 14 No.
- Eka Fais Wahyuli, 2020. ” *Pengaruh Service Quality dan Relationship Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Umum Syariah Di Kabupaten Lamongan*”, (Jurnal – Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum 4 (2), 191 – 201.
- Eko Widhi Santoso, 2020. ”*Pengaruh Customer Satisfaction, Service Quality, dan Trust Terhadap Customer Loyalty (Studi Empiris Pada Bank Bukopin Syariah KCP UMS)*,”Skripsi-UMS.
- Faizatul Fajriyah As Sakina, “*Pengaruh Service Quality dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Tulungagung*”, (Skripsi – UIN Satu Tulungagung, 2019)
- Francis, Buttle. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) :Concept and Tools*. Malang : Banyu Media.
- Griffin, Jill. 2005. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta : Erlangga.

- Ghozali, Imam. 2009. . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro..
- Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbitan UNDIP Semarang. (n.d.).hal.52.
- Hariyanti, Puji dan Rahmi Utari. 2018. *Pengaruh Aktivitas Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru*. Jurnal: Komunikasi, ISSN 1907-898X, V 8,N 1
- Hasan, Ali.2010.*Marketing*.Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hassany, Egha Ezar Junaeka Putra. 2013. *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Yogyakarta)*Yogyakarta : Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Huang, Ching-Hsu.*The Impact of Relationship Quality on Customer Loyol*.IJCM Juli 2012.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,Bandung : Alfabeta.
- Jumarianingsih, 2019.“*Pengaruh Relationship Quality dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank BTN Syariah Mataram*”, Skripsi – UIN Mataram,
- Kasmir. 2007.*Bank dan Lembaga Lainnya*,Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. dan Gary Amstrong. 2010.*Principles of Marketing*, Edisi 13 USA : Pearson.
- Kotler, Philip. dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Kusmayadi, Tatang. 2007. *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah BNP*’, Skripsi IAIN Walisongo Semarang,
- Mantau,Citra Suci. “*Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*”, Jurnal - STIE Pasaman Simpang Empat Pasaman Barat, (2015) ISSN : 2337 – 3997, 85-92.
- Morgan dan Hunt S. The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing, Jurnal: Marketing, (1994) vol.58 no.3,23.
- Muhammad, 2017.*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Depok: RajaGrafindo Persada.
- Mukhtar. 2013. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, Jakarta: Referensi GP Press Group, hal.98

- Munawaroh, Siti. 2021. *Pengaruh Relationship Quality Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Pada BRI KC Madiun Sebagai Variabel Intervening*, Skripsi: IAIN Ponorogo.
- Nawawi. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Neyfa B. C dan salsabila G, 2016. *Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android Dengan Menggunakan Metode Object Oriented Analysis Dan Design (OOD)* jurnal penelitian komunikasi dan opini public, Vol.2 No 1.
- Noor, Juliansyah. 2011 *Metodologi penelitian*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Priansa, Doni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Erlangga.
- Puspitasari, Ika. 2018. *Pengaruh Relationship Quality Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Jember*, Skripsi: UJ
- Putra, Egha Ezar Junaeka. 2013 *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Yogyakarta)*, Skripsi – UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ramdhani, Neila, 2015. *Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory Of Planned Behavior*, Jurnal Fakultas Psikologi UGM, Volume 19, No. 2, Hal, 55-69
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: ALFABETA, hlm.66.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Santoso, Eko Widhi. 2020. *Pengaruh Customer Satisfaction, Service Quality , Dan Trust Terhadap Customer Loyalty (Studi Empiris Pada Bank Bukopin Syariah KCP UMS)*, Skripsi: UMS
- Santoso, Singgih .2005. *Menggunakan SPSS Untuk Statistik Parametrik*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sitinjak, Toni. Dkk. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.

- Sudirman, I Wayan.. 2013.*Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. hal.157.
- Sugiyono, 2013.*Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*,Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono,Agus Susanto. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono.2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sulianto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, hlm,55.
- Supranto, J. 2009. *Statistik Teori Dan Aplikasi*, Edisi Ke 7, Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005.*Manajemen Publik* Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy.2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Andi.
- Utami, Christina Whidya. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi)*,Jakarta : Salemba Empat, Ed. 2.
- Wibowo, Luhur Budi. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen*.Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Yanti, Beni Eka and Aminar Sutra Dewi, 2019.Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Solok, Jurnal : STIE KBP
- Yolanda Maysarah Pohan dan Santi Arafah. 2020.“ Pengaruh Relationship Quality dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. BANK SUMUT CAPEM SYARIAH KARYA”,(Jurnal Al-Qasd, Vol. 2 No. 2 Ags
- Yusuf, Muri. 2014. Metode Penelitian :*Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian gabung*, Jakarta : PRENADA MEDIA GROUP.
- Ramdhani, Neila, 2015. *Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory Of Planned Behavior*, Jurnal Fakultas Psikologi UGM, Volume 19, No. 2, Hal, 55-69
- UU No.10 Tahun 1998 Amandemen dari UU No.7 Tahun 1992, Tentang Perbankan

