

## Daftar Pustaka

- Afan D.S., Achmad F. DH, Zainul A.(2013), Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro)
- Agung, Hermanto, (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen. Diperoleh dari [https://www.researchgate.net/publication/279687798\\_analisis\\_pengaruh\\_kualitas\\_layanan\\_komitmen\\_dan\\_kepercayaan\\_terhadap\\_loyalitas\\_konsumen\\_studi\\_kasus\\_pada\\_nasabah\\_tabungan\\_simpeda\\_bank\\_jateng](https://www.researchgate.net/publication/279687798_analisis_pengaruh_kualitas_layanan_komitmen_dan_kepercayaan_terhadap_loyalitas_konsumen_studi_kasus_pada_nasabah_tabungan_simpeda_bank_jateng)
- Bagyo M. (2006), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (studi pada bank bri demak)
- Briliana, (2013). Pengaruh Kepuasan, Komitmen, Manfaat Sosial Dan Special Treatment Benefits Terhadap Loyalitas Pelanggan. Diperoleh dari <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA/article/view/210>
- Budi P. (2008), Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pt. Astra Surabaya
- Budiarti, (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. Diperoleh dari [https://www.researchgate.net/publication/313849558\\_pengaruh\\_kualitas\\_layanan\\_dan\\_penanganan\\_keluhan\\_terhadap\\_kepuasan\\_dan\\_loyalitas\\_nasabah\\_bank\\_umum\\_syariah\\_di\\_surabaya](https://www.researchgate.net/publication/313849558_pengaruh_kualitas_layanan_dan_penanganan_keluhan_terhadap_kepuasan_dan_loyalitas_nasabah_bank_umum_syariah_di_surabaya)
- Cennamo, Lucy & Gardner, Dianne (2008) Generational differences in work values, outcomes and person-organization values fit. *Journal of Managerial Psychology*, vol.23,no.8,2008,pp.891-906
- Chan, S. 2003, Relationship Marketing, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- David, (1987:10-15).Penelitian Eksplanatori.
- Deny I., Edwin J. (2013), Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran por kee surabaya
- Dharmmesta, B.S., (1999) Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Penalty, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88.
- Dona P.W. (2016), Brand positioning dan trust terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah bpr jatim cabang batu).

- Ellena, (2011). analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah PT. BRI (persero) Tbk. Cabang Pemalang). Diperoleh dari <http://eprints.undip.ac.id/29383/>
- Franky S. (2013), Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pt mitra 10 surabaya. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/133394-ID-pengaruh-relationship-marketing-terhadap.pdf>
- Ghozali, Imam(2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19(edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam(2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Guilford, J.P. 1956. Fundamental Statistic in Psychology and Education. 3rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Hadinata, Melisa, (2013). Pengaruh Trust Commitment, Communication, Conflict Handling Terhadap Customer Loyalty Bank Mandiri Di Surabaya. Diperoleh dari <https://www.neliti.com/id/publications/188476/studi-pengaruh-trust-commitment-communication-conflict-handling-terhadap-custome>
- Hair et al. (2010). Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall
- Hartono, Jogiyanto. (2011:66). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman. BPFE. Yogyakarta.
- Hatane S. (2012), Customer relationship marketing pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas perbankan nasional
- Herry A.L.W. (2009), Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT Astra Internasional. Diperoleh dari <http://www.jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/180>
- Husnain, M., Akhtar W.M., (2015). Relationship Marketing and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector in Pakistan. Diperoleh dari [https://www.researchgate.net/publication/309856030\\_Relationship\\_Marketing\\_and\\_Customer\\_Loyalty\\_Evidence\\_from\\_Banking\\_Sector\\_in\\_Pakistan](https://www.researchgate.net/publication/309856030_Relationship_Marketing_and_Customer_Loyalty_Evidence_from_Banking_Sector_in_Pakistan)
- Indriantoro, nurdan Supomo, bambang (1999:152).Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta : Penerbit BPFE
- Japutra, (2009). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Telekomunikasi. Diperoleh dari <https://journal.ubm.ac.id/index.php/business-management/article/view/663>

- Jatmiko, (2011). Pengaruh Gender, Commitment, Communication, Dan Conflict Handling Terhadap Customer Loyalty Pada Salah Satu Bank Swasta Di Indonesia. Diperoleh dari <https://www.neliti.com/id/publications/52601/pengaruh-gender-commitment-communication-dan-conflict-handling-terhadap-customer>
- Jonathan Sarwono. (2005). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir (2014), *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), Ed. 1, Cet. -4, h. 219-210
- Kotler P., Hayes, Thomas, Bloom Paul N. (2002). *Marketing Professional Service*, Prentice Hall International Press.
- Kotler, P., (2000), *Marketing Management, The Millenium Edition*, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P., Lane, K., (2006), *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*, 2006, Hal. 122.
- Kusuma, W. (2015), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank.
- Limakrisna, (2008). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kereliasian Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. Diperoleh dari <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ekbis/article/view/323>
- Luthfi (2008), Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPRS Risalah UMMAT)
- Macleod, Alison (2008) Generation Y: Unlocking the talent of young managers;executive Summary, June 2008. [www.telegraph.co.uk/money/main.jhtml?xml=/money/2007/11/29/cmgen29.xml](http://www.telegraph.co.uk/money/main.jhtml?xml=/money/2007/11/29/cmgen29.xml)
- Maharsi, Fenny. (2006). Analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah PT. BRI (persero) Tbk. Cabang Pemasang). Diperoleh dari <http://eprints.undip.ac.id/29383/>
- Maulidi, Ainur R., Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas nasabah: studi pada nasabah pt bank pembangunan daerah jawa timur tbk cabang bawean diperoleh dari <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/494>
- Mowen, J.C. dan M. Minor (1998) *Consumer Behavior*, 5th Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall,Inc.

- Ndubisi, Nelson O. (2007). Relationship Marketing and Customer Loyalty. *Marketing Intelligence & Planning* (Online), ([http:// www.emeraldinsight.com/0263-4503.htm](http://www.emeraldinsight.com/0263-4503.htm)), Vol 25 No. 1: 98-106, Diakses 20 Februari 2012.
- Ningtyas, Rachmad, (2011). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. Diperoleh dari <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/view/152>
- Nisfiannoor M., (2009), *Pendekatan Statistik Modern Untuk Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, hal. 91-103
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. 2008. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika
- Peter D.H. (2013), Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel. Diperoleh dari [https://lp2m.asia.ac.id/wp-content/uploads/2013/08/Peter-Daud-Hindarto\\_Relationship-Marketing-dengan-Loyalitas-Pelanggan.pdf](https://lp2m.asia.ac.id/wp-content/uploads/2013/08/Peter-Daud-Hindarto_Relationship-Marketing-dengan-Loyalitas-Pelanggan.pdf)
- Pinontoan, (2012). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado. Diperoleh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2650>
- Ridwan (2013), Sistem Informasi Akuntansi (Sia) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Pelayanan Perbankan Syariah
- Robinette Scott & Claire Brand. (2001). *Emotion Marketing: The Hall Mark Way of Winning Customer's For Life*. New York. McGrawHill International.
- Rofiq A., (2007). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce. Diperoleh dari [http://ainurrofiq.lecture.ub.ac.id/files/2012/03/tesis\\_ainurrofiq\\_dimensi\\_trust.pdf](http://ainurrofiq.lecture.ub.ac.id/files/2012/03/tesis_ainurrofiq_dimensi_trust.pdf)
- Resource Management: getting the public's work done in the 21<sup>st</sup> century.  
Resource Management: getting the public's work done in the 21<sup>st</sup> century.  
Rutledge, Tim (2009) Employee retention and engagement. In *Innovations in Human Resource Management: getting the public's work done in the 21st century*. (Ed) Sistare, Hannah, Shiplet, Myra Howze., Buss, Terry F. India; M.E. Sharpe Inc.
- Sivesan, 2012, Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors, *Journals of South Academic Research*.
- Sudarmanto G.,(2005), *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS* (Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 89-99

- Sudijono A. (1987), *Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal. 190-195)
- Saputri, Ropinov, Lataruva, Eisha. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Diperoleh dari [eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)
- Sasanti H.M. (2013), Pengaruh dimensi relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan,
- Sekaran, Uma, (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Empat. Salemba Empat. Jakarta
- Septani, (2015) Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Minuman Jamu Gendong Di Surakarta. Diperoleh dari [https://www.researchgate.net/publication/279693834\\_Analisis\\_Kepuasan\\_dan\\_Loyalitas\\_Konsumen\\_Jamu\\_Gendong\\_di\\_Kota\\_Sukabumi](https://www.researchgate.net/publication/279693834_Analisis_Kepuasan_dan_Loyalitas_Konsumen_Jamu_Gendong_di_Kota_Sukabumi)
- Setiawan, ukudi, (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/24240-ID-pengaruh-kualitas-layanan-kepercayaan-dan-komitmen-terhadap-loyalitas-nasabah-st.pdf>
- Singarimbun, Effendy, (1995 : 4). Pengertian penelitian eksplanatori. [http://www.academia.edu/23680427/Makalah\\_Jenis\\_jenis\\_Penelitian](http://www.academia.edu/23680427/Makalah_Jenis_jenis_Penelitian)
- Sprague, Caroline (2008) The silent generation meets generation Y: how to manage a four generation workforce with panache. Human Capital Institute White Paper; February 13,2008
- Sri S.I. (2011), Strategi customer relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan. Diperoleh dari <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/1021>
- Sugeng P., (2008), Pengaruh Relationship marketing terhadap loyalitas nasabah bank. Diperoleh dari <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/879>
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulhida S. (2012), Persepsi Nasabah Tentang Relationship Marketing dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Tabungan Utama PT. Bank Mega



- Syariah Cabang Malang). Diperoleh dari <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2012/08/jurnal-Ilmiah.pdf>
- Supit, Mandey, Moniharapon, (2015). The Influence Of Trust, Commitment, Communication, And Handling Of Complaints Toward Customer Loyalty At Otomoto Manado. Diperoleh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8476>
- Somantri. (2011). Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Umar, (1999:36). Pengertian penelitian eksplanatori (explanatory research). Diperoleh dari [http://www.academia.edu/36167748/Penelitian\\_Deskriptif\\_Ekploratori\\_dan\\_Eksplanatori](http://www.academia.edu/36167748/Penelitian_Deskriptif_Ekploratori_dan_Eksplanatori)
- Wibisono. (2000:19). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: BPFE.
- Widyawati, (2008). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan. Diperoleh dari <https://repository.stiesia.ac.id/ekuitas/article/view/239>
- Wijaya, Tony, (2008). Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care. Diperoleh dari [http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/351/2/ART\\_Tony%20Wijaya\\_Pengaruh%20Kepuasan%20Pada%20Penanganan%20Keluhan\\_Full%20text.pdf](http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/351/2/ART_Tony%20Wijaya_Pengaruh%20Kepuasan%20Pada%20Penanganan%20Keluhan_Full%20text.pdf)
- Yasin, A. 2001. Mengelola Pelanggan dengan Jaminan Mutu dan Relationship Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Lintas Ekonomi, Majalah ilmiah. Volume XVIII No.2 Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya
- Yunita A.S.(2011), Kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan konflik, dan peranannya terhadap kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank bca di Surabaya. Diperoleh dari <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/245/190>
- Yunita K.S. (2017), Pengaruh kualitas pelayanan, relationship marketing dan corporate social responsibility terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank. Diperoleh dari <https://jurnal.uns.ac.id/jbm/article/view/17184>