

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Abdul Haseeb Dan Sajjad Haider.2017.Exploring Service Quality,An Antecedent Of Customer Satisfaction And Loyalty In Retail Banking Sector Of Pakistan;The Moderanting Role Of Gender.**Azarbaycanin Iqtisadi Va Sosial Arasdirmalar Jurnal**. Vol 4 No. 1.Hal 30-46
- Ashraf, S,Rasyid I.,Hafiz Muhammad T.2017.Impact Of CSR On Customer Loyalty:Putting Customer Trust, Customer, Indentification, Customer Satisfaction And Customer Commitment Into Equation-A Study On The Banking Sector Of Pakistan.**International Journal Of Multidisciplinary And Current Researrch**. Vol. 5.Hal 62-71
- Haryani,.,Yofina M,. Eka Febriaz L.2017.Kualitas Pelayanan,Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia(Persero) TBK Kantor Cabang Khatib Sulaiman.**Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas**.Vol 19 No.2. Hal 189-201
- Hassan Zubair,.,Namuwonge P,.,Aishat N.2013. Impact Of CSR Practies On Customer Satisfaction and Retention: An Empirical Study On Foreign MNCs in Malaysia. **Internationa Journal Of Accounting, and Business Management (IJAMB)** Vol 1, Issue 1. Hal 63-81
- Hermawan, Vicky Bagus .2017. **Analisi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Bank BRI Cabang Kudus**. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Husnain,Mudassir Dan M Waheed Akhtar.2015. Relationship Marketing And Customer Loyalty:Evidence From Banking Sector In Pakistan. **Global Journal Of Management And Business Research**. Vol.15 NO. 10.Hal 1-14
- Ismail, Riswandhi. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. **Jurnal Organisasi Dan Manajemen**.Vol. 10 No. 2.Hal 179-196
- Kasmir. 2014. **Manajemen Perbankan**. Jakarta: Rajawali.
- Kotler Dan Amstrong. 2009. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Indek Gramedia: Jakarta
- Kotler, P Dan Keller, K. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 13. PT. Gelora Aksara Pratama: Jakarta.

- Minb, Ngo Vu Dan Nguyen Huan Huu. 2016. The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: An Investigation In Vietnamese Retail Banking Sector. **Journal Of Competitiveness**. Vol 8 No. 2. Hal 103-116
- Mulyati, Sri. 2014. **Pengaruh Pengumuman Deviden Dan Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CRS) Terhadap Reaksi Pasar Pada Perusahaan Yang Terdaftar Dibursa Efek Indonesia Tahun 2010-2013**. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Nafi, Aulia. 2015. **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bpr Mranggen Mitra Persada Kudus)**. Skripsi Sarjana Thesis. Universitas Muria Kudus.
- Nauroozi, Sayed Eisa and Seiroos Korahi Moghadam. 2015. The Study Of Relationship Marketing With Customer Satisfaction and Loyalty (case study: cutmers f Ghavamin Bank in Sistan ad Baluchesta Prvice). **International Journal Of Innovation and Research in Educational Sciences**. Vol 2, Issue 2. Hal 96-97
- Rahmi, Syarifa. 2017. **Pengaruh Implementasi Corporate Social Responsibility Dan Citra Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Sikap Nasabah Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Nasabah Program CSR Bank Nagari Syariah Cabang Padang)**. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rasheed, Hafiz Muhammad Wasif, et al. 2015. Factors Affecting Customer Loyalty In Bank Sector: A Study On Banks In Bahawalpur (Pakistan). **International Journal Of Accounting And Financial Reporting**. Vol.5 No.1. Hal 239-253
- Rokhayati, Eka Sulis. 2015. **Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr Catur Artha Jaya Kudus**. Skripsi Sarjana Thesis. Universitas Muria Kudus.
- Sari, Yunita Kurnia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. **Jurnal Bisnis Dan Manajemen**. Vol. 17 No. 4. hal 1-14
- Setiawan, Setyo Budi dan Ukidi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PD. BPR

Bank Pasar Kendal). **Jurnal Bisnis dan Ekonomi(JBE)**.Vol.14 No 2. Hal 215-227

Sugiono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabet.

Sulis, Rokhayati Eka. 2015. **Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bpr Catur Artha Jaya Kudus**. Skripsi Sarjana Thesis.Universitas Muria Kudus.

Synathra,Victor Dan Sunarti. 2018. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampak Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan BCA Kantor Kas Sawojajar Kota Malang). **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)**. Vol. 55 No. 1. Hal 115-124

Tjiptono, Fandy. 2011. **Service Quality,Satisfaction**. Andi,Yogyakarta

Ubaidillah.,et al. 2017. Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang. **Jurnal bisnis dan manajemen** Vol 4 No 1. Hal 99-110

Yudiana, Fetria Eka.2016.Analisis Corporate Social Responsibility,Loyalitas Nasabah,Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah.**Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan**. Vol. 10 No. 1.Hal 93-144

Zuliyana,Eni. 2017. **Analisis Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Unit Pecangaan Jepara Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**. Tesis magister thesis UMK

<https://bprsama.wordpress.com/> diakses pada tanggal 01 November 2019 pukul 17:59

_____, 2018. **Pedoman Penyusunan Skripsi**. Fakultas Ekonomi dan bisnis. Universitas Muria Kudus.