

DAFTAR PUSTAKA

- Aldaihani, F. M. F. dan Ali, N. A. Bin, 2019. Impact of relationship marketing on customer loyalty of islamic banks in the state of Kuwait, *International Journal of Scientific and Technology Research*, Vol. 8, No.11:788–802.
- Ali Hasan. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Ardiansyah, J., Fitriani, dan Siti, M., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat, *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol.3, No.1:67-85.
- Arum Istiqomawati, 2017. Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.18, No.1:28–39.
- Augusty Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bagus, F. et al., 2019. Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Maan Ghodaqo Shiddiq Lestari Jombang, *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, Vol.2, No.1:1–12.
- Bangun, S. D., 2020. Transfer Dana Beda Bank Tanpa Biaya Administrasi Melalui Aplikasi Flip dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Studi Syariah, Hukum dan Filantropi*, Vol. 2, No.2:1-15.
- Busriadi, Muhammad, Y. N., dan Saparuddin, S., 2019. Analisis Strategi Customer Relationship Management (CRM) pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah di Provinsi Jambi), *NUR EL-ISLAM: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Keagamaan*, Vol.6, No.1:57-80.
- Cempaka, P., Mochamad, R. P., dan Adi, P., 2020. Peningkatan Loyalitas Nasabah Tabungan Bni Taplus Cabang Jember Melalui Relationship Marketing, *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.14, No.1:57-69.
- Chiguvi, D. dan Guruwo, P. T., 2017. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector, *International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER)*, Vol.5, No.2:55–63.
- Creswell, W. J. dan Creswell, J. D. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Edisi 5. SAGE Publications, Inc. Los Angeles.
- Muhammad Danuri, 2019. Perkembangan dan transformasi teknologi digital, *Jurnal Ilmiah Infokam*, Vol.15, No.2:116-123.
- David C.E. Lisapaly. 2021. *Relationship Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Bank*. Media Sains Indonesia.
- Deni Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ROSDA. Bandung.

- Denis, L., Silcyljeova, M., dan Sjendry, L., 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado, *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.5, No.3:3068-3077.
- Edi Cahyono, 2017. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Menabung di PT. BPR “Pala” Sleman, *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol.4, No.1:1-12.
- Eid, R. 2013. *Managing customer trust, satisfaction, and loyalty through information communication technologies, Managing Customer Trust, Satisfaction, and Loyalty through Information Communication Technologies*. Business Science Reference. United States of America.
- Eigis, Y. P., 2018. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta, *Jurnal Widya Cipta*, Vol.2, No.1:40–46.
- Enny Radjab dan Andi Jam'an. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Eva, S. L., dan Boge, T., 2017. Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.5, No.1:47-57.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Farid, F., dan Rudy, H. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa : Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing. Pamekasan.
- FitzHugh, K., L., M, dan FitzHugh, L., C., L., M. 2015. *Creating Effective Sales and Marketing Relationships*. Business Expert Press. New York.
- Franasista, V. W., Lisbeth, M., dan Ferdy, R., 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Pegadaian Upc Tanjung Batu, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol.8, No.4.
- Gilboa, S., Seger-Guttmann, T., dan Mimran, O., 2019. The unique role of relationship marketing in small businesses' customer experience, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol.51:152–164.
- Gina, H., dan Widyastuti, 2018. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang, *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, Vo.6, No.1:67–76.
- Hajar, A. K., Johny, A. F. K., dan Joula, J. R., 2017. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Mandiri Kc. Dotulolong Lasut Manado, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.5, No.4.

- Haryadi Sarjono dan Winda Julianita. 2015. *Structural Equation Modeling (SEM)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Hendrayani, 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Parangtambung Makassar, *Economix*, Vol.6, No.2:68-79.
- Herwiyanto, Kartika, H. TS., dan Supawi, P., 2021. Kompetensi Tenaga Penjual, Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi, *Tirtayasa Ekonomika*, Vo.16, No.2:201-213.
- Hollensen, S. 2015. *Marketing Management A Relationship Approach*. Edisi 3. Pearson Education Limited. Edinburgh.
- Imam Ghozali. 2017. Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM. Edisi 7. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Izabella, P. 2018. *Cultural Heritage Marketing: A Relationship Marketing Approach to Conservation Services*. Springer Nature Switzerland AG. Cham.
- Komang, W. P., dan Gede S., 2018. Peran Kepercayaan Memediasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Camely Salon di Kota Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.7, No.9:4947–4970.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta. Erlangga.
- Lailatus, S., dan Abdullah, F., M. 2020. *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merk Serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Jombang.
- Lijan, P.S. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Lilik, T., Diah, P., dan Siti, Z., M., 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan D'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan), *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol.26, No.1:105-122.
- Mahmoud, M. A., Hinson, R. E. dan Adika, M. K., 2018. The Effect of Trust, Commitment, and Conflict Handling on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction, *Journal of Relationship Marketing*, Vol.17, No.4:257–276.
- Meithiana Indrasari. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Surabaya.

- Mirza, T., Muslim, A., dan Ahmad, M., 2017. Trust, Commitment, Customer Intimacy and Customer Loyalty in Islamic Banking Relationships, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.36, No.5:823-848.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Edisi Revisi. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. KENCANA. Jakarta.
- OJK. 2016. *Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI)*. Departemen penelitian dan Pengaturan Perbankan. Jakarta.
- Pakurar, M., et al, 2019. The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in The Jordanian Banking Sector, *Sustainability*, Vol.11, No.4:1113.
- Payne, A., dan Frow, P. 2013. *Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM*. Cambridge University Press. New York.
- Pearce, Michael. 2021. *Customer Relationship Management: How To Develop and Execute a CRM Strategy*. Business Expert Press, LLC. New York.
- Peelend, Ed, and Beltman, Rob. 2013. *Customer Relationship Management*. Edisi 2. Pearson Education Limited. Harlow.
- Pricilia, S., S., Henny, W., dan Muinah, F., 2020. Pengaruh Servicescape dan Kualitas Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Yogyakarta), *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, Vol.3, No.2:125-136.
- Purnomo, E. D., 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 'Best Autoworks, *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vo.1, No.6:755-764.
- Rahmawati, A., Harun, M., dan Regita, C., 2020. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah, *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, Vol.2, No.1:49-62.
- Rai, A. K. dan Srivasta, M., 2015. *Customer Loyalty: Concept, Context and Character*. McGraw Hill Education (India) Private Limited. New Delhi.
- Raihan. 2019. *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta. Jakarta.
- Rini, D., Agustina, S., dan Riyanti, I. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. UB Press. Malang.

- Riven, A. T., Markus, B., dan Antonio, E. L., 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, Vol.7, No.2:147-165.
- Rizky et al, 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Bukopin di Makassar, *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, Vol.2, No.2:110-118.
- Robbins, S. P. dan T. A. Judge. 2013. *Organizational Behaviour*. Pearson Education Inc. Boston.
- Samsu. 2017. *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sandu, S. dan Ali, S. 2015. *Dasar metodologi Penelitian*. Literasi Media. Yogyakarta.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Sri Widyastuti. 2017. *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu : Solusi Menembus Hati Pelanggan*. FEB-UP Press. Jakarta Selatan.
- Sri et al, 2020. Customer Satisfaction as a Mediation Between Micro Banking Image, Customer Relationship and Customer Loyalty, *Management Science Letters*, Vol.10, No.11:2561-2570.
- Suparmi dan Kuttut H., 2018. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang, *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, Vol.7, No.1:102–112.
- Surachmanuddin, S., Kamase, J., Nujum, S., & Baharuddin, D., 2020. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan dan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Klinik Kecantikan Ressty Aesthetic Clinic di Kota Makassar, *Jurnal Sosio Sains*, Vol.6, No.1:11-26.
- Sutardji. 2016. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Dee Publish. Yogyakarta.
- Teti Safari, 2020. Pengaruh Komitmen dan Kinerja Manajemen Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan sebagai Intervening, *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol.22, No.1:63-77.
- Thalia, C. M., Altje, L. T., dan Imelda, W. J. O., 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol.6, No.3.
- Toyyibul Imam dan Alkusani, 2017. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah, *MANAJERIAL*, Vol.2, No.1:55–62.

- Vazifehdost, H., Khajehnohar, H., dan Abdoli, M., 2017. Investigating the Impact of Relationship Marketing (RM) Strategies on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Ansar Bank Clients, *Strategic Management Research*, Vol.23, No.66:143-165.
- Victor S., dan Sunarti, 2018. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan BCA Kantor Kas Sawojajar Kota Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.55, No.1:304.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wilson et al. 2013. *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Inc.,US. Maidenhead
- Winda, O., Yulhendri, dan Rose, R., 2018. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Aur Kuning Kota Bukittinggi, *Jurnal Ecogen*, Vol.1, No.1:97-106.
- Windry, S., W., 2018. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bprks Cabang Dago Bandung, *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol.2, No.2:225-232.
- Wirtz, J. dan Lovelock, C. 2013. *Services Marketing*. Edisi 3. World Scientific Publishing Co. Inc. Hackensack.
- Wirtz, J. dan Lovelock, C. 2018. *Essentials of Services Marketing*. Pearson. Harlow.
- Zainuddin Tahuman, 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*:445-460.
- Zainurrafiqi dan Mohammad, A., F., 2018. Peran Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah, *Jurnal Makro Manajemen*, Vol.2, No.2:150-171.
- _____. *Pedoman Penyusunan Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus*. Kudus. Universitas Muria Kudus.
- Produk dan Layanan BRILink. <https://bri.co.id/brilink> Diakses pada 29 Juni 2021.
- Biaya Layanan OVO. <https://ovo.id/biaya-layanan>. Diakses pada 29 Juni 2021.
- Laku Pandai. <https://www.ojk.go.id/id/pages/Laku-Pandai.aspx>. Diakses pada 30 Juni 2021.