

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, P. M., & Budiadi, S. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 3(3), 1–13. hal 8
- Amstrong, K. (2016). *marketing management* (15th ed.). Pearson education limited. hal 11
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. hal 22
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. RajaGrafindo Persada. hal 10
- Assegaf. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang* (10th ed.). Unisulla Semarang. hal 14
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. hal 22
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks. hal 4
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran* (1st ed.). CV Al Fath Zumar. hal 9
- Limakrisna, N. dan P. (2017). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia* (2nd ed.). Mitra Wacana Media. hal 9
- Mudrajad, K. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. hal 17
- Ndubisi, N. O. (2007). Relationship Marketing and Customer Loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*, 25(1), 98–105. <https://doi.org/10.1108/02634500710722425> hal 5
- Philip, K., & Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing* (7th ed.). Salemba Empat. hal 13
- Pranomo, D. S., Haryono, A. T., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Bmt Bina Umat Sejahtera Lasem). *Journal of Management*, 2(2), 1–18. hal 8
- Putri, U. P., Suharyono, & Abdillah, Y. (2014). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Jatim Cabang Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(2), 1–9. hal 8

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. CV.Afabeta. hal 17
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV.Afabeta. hal 17
- Suparmi, & Pranomo, B. S. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Pada Perum Damri Angkutan Bandara Di kota Yogyakarta. *Ilmiah UNTAG Semarang*, 4(2). hal 5
- Teriman, M., & Asnawati. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 1–14. <http://journal.feb.unmul.ac.id> hal 5
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Andi. hal 9
- Tumbelaka, A., Kindangen, P., & Kalangi, A F, J. (2019). Preferensi Konsumen Dalam Memilih Bank BRI dan Bank BCA Di Manado Berdasarkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jab.v9.i1.10-18> hal 11
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Grafindo Persada. hal 17
- Velnampy, T., & Sivevan, S. (2012). Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction: A Study on Mobile Service Providing Companies in Srilanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(18), 1–7. hal 10
- Hair,J.F., Black, W.C., Babin, B.J.,& Anderson R.E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Ed. New Jersey: Upper Saddle River.