

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnanda Dudut, Tjijih Suharminingsih dan juliani pudjowati. *Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTN KCP Rungkut Surabaya*, (Jurnal Manajmen BRANCHMARCK)
- Barnes G, James. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Terjemahan oleh Andres Winardi. Yogyakarta : ANDI.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Chaffey, D.. 2009. *E-Businness and e-Commerce Management*, (4th edition), Prentice Hall: New Jersey.
- Eka Putra, Yunanda, Muklhis Yunus, Sulaiman. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia*, (Jurnal Manajemn dan Inovasi Vol. 8, No. 2.
- Faqihudin, Ahmad Meinarni Asnawi, Bill J.C Pangayow. 2020 *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR), Corporate Image, dan keputrusan nasabah terhadap loyalitas nasabah*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah Vol. 15, No. 1.
- Fatihudin Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Fitriana, Ana. 2017. *Pengaruh E-Marketing dan E-CRM terhadap Loyalitas nasabah Menggunakan internet Banking Bank Syariah Mandiri*. Citec Jurnal, Vo. 4, No.4.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariete*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hassan, Masood UI, Muhammad Shahid Iqbal dan Ume Habibah. 2020. *Self Service Technology Service Quality: Building Loyalty and Intention Through Technology Trust in Pakistani Service Sector*. SAGE Open 1-9
- Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk*, (Fokus Ekonomi (FE).

- Ismail. 2011. Perbankan Syariah. Jakarta : penadamedia Group.
- Jamaan, Royhan. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BRI KCP Blitar)”, Skripsi.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2003. *Marketing Insights From A to Z*. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, Hermawan Sanjaya dan Iwan Setiawan. 2010. *Marketing 3.0*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Lovelock, Christopher Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia Jilid 2 edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiooyadi, Ranbat. 2001. *manajemen pemasaran jasa: Teori dan Prakktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Krismanto, Adi. 2009. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah”, Tesis
- Marlina, Asri, Widhi Ariyo Bimo. 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Montolou, Fandi Sam Lisbeth Mananeke, Sam George Oroh. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Proosi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Manadi Timur, (Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Vol 2 Nomor 1.
- Muhammad. 2017. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Bandung PT RajaGrafindo Persada.
- Munandar, 2016. *Dadang Relationship Marketing: Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Nawang Sigit, Kharisma, M.Syamsul Rizal dan Arina Hidayati. 2020. *Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dean Loyalitas Nasabah*. Vol 7 No 1 Jurnal Ekonometrika dan Bisnis UNISS.

- P. Sivaraks, D. Krairit dan J. C. S. Tang. 2011. “*Effects of e-CRM on customer – bank relationship quality and outcomes: The case of Thailand*”, Journal Of High Technologi Management Research, p. 6.
- Rahardjo, Tri Weda. 2018. *Strategi Pemasaran dan Penguatan Daya Saing Produk Batik UKM*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Sigit, Kharisma Nawang, M.Syamsul Rizal dan Arina Hidayati. 2020. Promosi dan Kualita. Vol 7 No 1.
- Siregar, Syofian. 2014. *statistika Deskriptif untuk Penekitian, (Jakarta : Rajawal Press*.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Prenandamedia Group.
- Sri Rahayu, Basuki dan Endang Saryanti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui kepuasan Nasabah*. Advance. Vol 1. No. 2
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudarsono, Heri. 2020. *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi, 2020.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta.
- Suminto Ahmad, dan Shinta Maharani. 2020. *Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Srvce Quality, dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo*, (El-Bqarka Journal of Islamic Economic and Busisnnes Vol. 3, No. 1
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar Dasar Manajemen Pemasar an (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academy Publishing Service)

- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Synathra, Victor 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)*, 55(1)
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Wanjiku Margaret Githuku dan Reuben Njuguna Kinyuru. 2018. *Digital Banking and Customer Relationship in Banking Industry in Kenya*. *International 146 Academic Journal of Human Resource and Business Administration*
- Wicaksono, Banar Suryo, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi. 2015. *Pengaruh Self-Service Technology terhadap kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Malang)* *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(2): 1-10
- yahya, Rizal. 2014. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta : Selemba empat
- Yusmad, M. Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Praktik*. Yogyakarta : Deepublish.