

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianus Arief dan Aries Hadi Sutopo. 2010. "Terampil Mengelola Data Kualitatif Dengan Nuivo". (Jakarta : Kencana).
- Ainingsih Yuni Nur. 2019. Tugas Akhir: "Strategi Relationship Marketing Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah KUR (Kredit Usaha Rakyat) Mikro Di BRI Syariah KCP Kebumen". (Purwokerto: IAIN Purwokerto).
- Chamidah Siti. "Relationship Marketing Sebagai Upaya Membentuk Retensi Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Manajemen dan Ekonomi* (Vol. 01 No. 01)
- Chan Syafruddin. 2003. "Relationship marketing: Inovasi yang membuat pelanggan bertekuk lutut". (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Fauzi Achmad. "Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas" (Survei pada anggota Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojo negro). *Jurnal Profit* Vol7 No,1.
- Gabriell Inggrid Stacia. 2017. "Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah". (Skripsi Tidak diterbitkan: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta).
- Handbook. 2007. Ilmu & Aplikasi Pendidikan. Bandung: PT Imperial Bhakti Utama.
- Handoko dan Basu Sastha. 2000. Perilaku Konsumen. (Yogyakarta: BPFE).
- Hardiyati Siti Eka. 2021. "Strategi Relationship Marketing pada BPD Syariah". (*Jurnal Manajemen Dakwah* 2014).
- Hari Mulyadi dan Febri Susanti. 2017. "Pengaruh Penerapan Strategi Customer Relationship Marketing terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. PRO

CAR Internasional Finance Cabang Padang”. (Padang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP).

Harrison, Jean., et al. 2004. “Customer Relationship Building on the Internet in B2B Marketing”. Dalam *Journal of Marketing*. (Clear-Lake:University of Houston).

Hasil wawancara dengan Bapak Ghani selaku Branch Manager. Selasa 21 Juni 2022

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku Micro Relationship Marketing Team Leader. Selasa 21 Juni 2022

Hasil wawancara dengan Ibu Dialla Daniar selaku Funding & Transaction staff. Rabu 22 Juni 2022

Hasil wawancara dengan ibu Suyati selaku nasabah Tabungan Mudharabah di BSI. Juma’at 01 Juli 2022

Hasil wawancara dengan mbak Arum Kurnia salah satu nasabah tabungan Wadi’ah di BSI. Jum’at 01 Juli 2022

Hasil wawancara dengan Ibu Kamti selaku nasabah Tabungan Haji Indonesia di BSI. Sabtu 02 Juli 2022

Hermansyah Angga. 2016. “Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah BMT Amanah Sentosa”.

Hindarto Peter Daud. 2013. “Hubungan Relationship Marketing dengan Loyalitas Pelanggan Ritel”. *Jurnal JIBEKA* (Vol. 7, No. 3).

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan#>, diakses pada tanggal 09 April 2022, pukul 01.05 WIB

I Made Sukresna. 2014. “Penerapan Relationship Marketing dalam Saluran Distribusi”, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi* (Vol.1, No. 2).

- Ikit. 2015. Akuntansi Penghimpunan Dana Bank Syariah. (Yogyakarta : Deepublish).
- Johan Setiawan dan Albi Anggito. 2018. "Metode Penelitian Kualitatif". (Sukabumi : CV Jejak)
- Kasmir. 2002. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2010. *Al-Qur'an dan terjemah*. (Bandung: Marwah).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: ERLANGGA
- Lisapaly, David C.E. 2021. "Relationship marketing Sebagai Pemasaran Bank", Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Luh Komang Candra Dewi, dkk. 2021. "Entrepreneurial Marketing, Customer, Relationship Marketing, Inovasi Produk, dan Daya Saing UKM: Konsep dan Aplikasi dalam Penelitian". (Bandung: CV. Media SAINS Indonesia).
- Moh. Miftachul Choiri. Umar Shidiq. 2019. Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. (Ponorogo: CV. Nata Karya).
- Moleong Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT.Remaja Rosda).
- Naili, Farida. 2008. "Ikatan Finansial, Sosial, Struktural terhadap Loyalitas Nasabah BNI". *Volume 40. No.1* (Semarang: UNDIP).
- Nawinda Nidya Rachma. 2016. "Analisis Implementasi Pendekatan Relationship Marketing Studi Kasus pada PT. Serasi Transportasi Nusantara", *JPKP* (Vol. 04, No. 02).

- Nuralam dan Inggang Perwangsa. 2017. "Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah". (Malang: UB Press).
- Nurmalintang Skripsi Ayu. 2017. "Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif dalam Perspektif Islam". (IAIN Raden Intan: Lampung).
- Prabowo Budi. 2008. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. ASTRA Surabaya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* Vol.8 No.2, (Surabaya: UPN"Veteran" Jatim).
- Rahmawati Nova Yuliana. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Malang, *Jurnal Ekonomi Bisnis* (Vol. 1, No.3)
- Rahmawaty Anita. 2015. "Model Syariah Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah". (Skripsi Tidak diterbitkan: STAIN kudu).
- Rahmiati. 2010. "Relationship Marketing: Paradigma Baru dalam Mempertahankan Pelanggan". *Jurnal Pemasaran Bisnis*, (Vol. 11, No.2).
- Saputra, Nanda dkk. 2021. Penelitian Tindakan Kelas. (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini).
- Sawhani, Dhiraj Kelly dkk. 2021. Competitive Advantag: E-CRM, Project Inovation, Project Organizational Culture, dynamic Capabilities. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sefesiyani Atika. Dkk. 2015. "Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Dinoyo Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 28 No. 2. (Malang: Universitas Brawijaya Malang).

- Septira, Ika Apia. 2017. Tesis: “Strategi Relationship Marketing Dalam Upaya Menumbuhkan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Dagang Mulya Deli Dumai. (Sumatera Utara: Magister Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara”).
- Sriani. 2013. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Platon Niaga Berhangka Pekanbaru”. *Jurnal Pemasaran*, (Vol. 5, No. 2).
- Suherman, Asep. 2022. Manajemen Strategi. Sumatra Barat: Penerbit Insan Cendekia Mandiri
- Tim Pengembang Ilmu Pendidikan. 2007. Ilmu dan Aplikasi Pendidikan: *Bagian 2 Ilmu Pendidikan Praktis*. (Jawa Barat: PT IMPERIAL BHAKTI UTAMA)
- Tjiptono Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. (Yogyakarta: Bayumedia).
- Totok Budisantoso, dkk. 2006. “Bank dan Lembaga Keuangan Lain”. Edisi 2. (Jakarta: Salemba Empat).
- Udaya Jusuf. 2013. “Manajemen Strategic”. (Jakarta: Graham).
- Waqi’ahnim Nurul. “Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Studi kasus nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya”. (UIN Sunan Ampel Surabaya)
- Wheelen David. 2008. “Ada beberapa tingkatan dalam strategi untuk perusahaan besar, ada tiga tingkatan strategi manajemen”. (Jakarta)
- Wigati Risqi Titis . 2017. Skripsi: “Strategi relationship marketing dalam meningkatkan kedisiplinan nasabah pembiayaan mikro study kasus Bank

Syariah Mandiri Cabang Pringsewu”. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung).

Wigati Risqi Titis. 2017. ”Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Nasabah Pembiayaan Mikro”. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung).

Wijaya Oscarius Y.A. . 2019. Strategi Customer Relationship Marketing: *Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. (Jawa Tengah: Lakeisha).

Yusuf Muri. 2014. “Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan”,. (Jakarta: Kencana).