

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Shinta. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Bansal, Harvir S., Irving, P. Gregory, dan Taylor, Shirley F., 2013. *Three- Component Model of Customer Commitment to Service Providers*. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 32, No. 3, p. 234- 250.
- Budianto, A. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Chaffey, Dave & Ellis, Chadwick. 2019. *Digital Marketing, Sixth Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Darmanto, dan Wardaya, Sri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dedi Purwana ES, Rahmi, Shandy Aditya. 2017. *Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit*. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM) EISSN: 2580-4332 Vol. 1 No. 1 Juli 2017.
- Chan, S. 2019. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*”, Gramedia, Jakarta,
- Ehigie, Benjamin Osayawe dan Taylor, Megan. “*Managing Student’s Loyalty to School After Graduation Through Relationship Marketing*”, *The TQM Journal*, Vol. 21, No. 5
- Hartono, David Wahyu. 2017. “*Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Dan Komitmen Konsumen Sebagai Variabel Antara (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta)*”
- Husnain Mudassir, Akhtar Waheed. “*Relationship Marketing And Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector In Pakistan*”, *Global Journal Of Management And Business Research: E Marketing*, Vol 15, No 1
- Jaya, Indra. 2019. *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Kotler, Philip dan Hermawan Kertajaya. 2016. *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kotler, P dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Jesri Peyman, Ahmadi Freyedon, Fatehipoor Motreza. 2013. “*Ef ects Of Relationship Marketing (RM) On Customer Loyalty (Case Study: Mehr Bank, Kermanshah Province, Iran)*”, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 4, No 11,

- Lovelock, Christopher, Wirtz, Mussry. 2013. "Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia", Jilid Dua Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta,.
- Utami, Indah Wahyu. 2017. *Perilaku Konsumen*. Sukoharjo: Cetakan Pertama. CV. Pustaka Bengawan.
- Mukti, Bayu Priyo. 2015. *Analisis Pengaruh relationship Marketing Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Koperasi BMT Al-Jibaal di Kota Tengerang Selatan)*",
- Ndubisi, Nelson Oly. 2015. *Understanding the Salience of Cultural Dimensions on Relationship Marketing, its Underpinnings and Aftermaths*", *Cross Cultural Management, Vol 11, No 3*,
- Ndubisi, Nelson Oly, Wah. 2014. *Factorial And Discriminant Analyses Of The Underpinning Of Relationship Marketing And Customer Satisfaction*", *International Journal Of Bank Marketing, Vol 23, No 7*
- Safitri, Yunita Arum. 2011. Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, Dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Di Surabaya", *Journal of Business and Banking, Volume 1, No.2*,
- Schiffman, I.G. dan Kanuk, Leslie L. 2013. *Consumer Behavior. 8th edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Hasibuan, Melayu S.P. 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Cetakan Kesepuluh. PT Bumi Aksara
- Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen: Service Performance and Costumer Satisfaction Measurement, Edisi Revisi*, Bandung: Pustaka Reka Cipta