

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Arikunto Suharsimi, (2006), *Penelitian Tindakan Kelas 1*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Agus Sujanto, (1986), *Psikologi Umum*, (Jakarta: Aksara Baru)
- Djoko, P. (2006). *Komunikasi Bisnis (ke-3)*. Erlangga.
- Francis Buttle. (n.d.). (2006) *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools*. Banyu Media.
- Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: andi, 2000)
- Hasan, Z. (2009). *Undang-Undang Perbankan Syariah*. Rajawali Pers.
- Hanafie, St Wardah dan abdul malik. 2014. *Kiat Menulis Karya Ilmiah Skripsi Dan Tesis*. (Makassar: Cv Bekah Utami).
- Husain Insawan, Alwahidin (2021), *teknologi informasi dan piranti keuangan*. (Kota Kendari: AA-DZ Grafika).
- Mahyudin Ritonga, Alwis Nazir, Sri Wahyuni, (2020), *Pengembangan Model Pembelajaran Bahasa Arab Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Dialektika Revolusi Industri 4.0*, (Yogyakarta:CV Budi Utama).
- Moh. Soehada, (2008), *Metode Penelitian Sosiologi Agama (Kualitatif)*, (Yogyakarta: Bidang Akademik).
- Mahmud M. Hanafi. Abdul Halim, (2000), *Analisis laporan Keuangan*, (Yogyakarta: AMP-YKPN)

- Nanang Martono, (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isidan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada)
- Philip Kotler. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (B. David (ed.)). 9th Ed., New Jersey.
- Philip Kotler, G. A. (2010). *Principles of Marketing* (13th ed.).
- Philip kotler dan kevin lane kotler, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 jilid 2, (Jakarta : PT. Macanan Jaya Cemerlang)
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* , (Bandung: Alfabeta CV)
- Suhanadji dan Waspodo TS, (2004), *Modernisasi dan Globalisasi, Studi Pembangunan*.
- Sujanto, A. (1986). *Psikologi Umum*. Aksara baru.
- Susanto, H., & Umam, K. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank*. CV Pustaka Setia.
- Tjiptono., Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi-Offset.

### **Skripsi**

- AT Junaedi, (2012), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariahdi Provinsi Riau*.
- Elentri, F., & Putri, C. (2018). *Pengaruh service quality dan relationship quality terhadap loyalitas nasabah bri syariah kantor cabang sidoarjo skripsi*.
- Klara aroma Wardani, (2021), *Pengaruh Relationship Quality*

*Terhadap Loyalitas Nasabah (studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Metro).*

Miftahudin. (2018). *Pengaruh kualitas hubungan terhadap loyalitas nasabah.* Universitas Islam Negeri Raden Intan. *Skripsi*

Nuri Handayani Ritonga, *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Marhamah Pada Bank Sumut Syariah Cabang Medan, “Skripsi”*, Universitas Sumatera Utara, 2010

Ratnasari, D. W. I. (2018). *Bank Konvensional ( Studi Pada Bank Aman Syariah Dan Bank Lampung Kc Metro ) Bank Konvensional ( Studi Pada Bank Aman Syariah Dan Bank Lampung Kc Metro ) Program Studi : SI Perbankan Syariah ( Pbs ) Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam. Skripsi.*

## **Jurnal**

Auruskeviciene V, (2010), *The Relationship Quality Effect on Costummer Loyalit.*

Huang, C. (2012). *The Impact of Relationship Quality on Customer Loyalty. Jurnal Manajemen Kontemporer.*

Ilham Akbar, *“Pengaruh Relationship Marketing Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengganti Variabel Intervening Pada Produk Parfum Mulegh Di Purwokerto”*, IJSM Vol. 1 No. 1 Februari 2018, 84.

Iwan Setiawan. (2018). *Tinjauan Kredit Di Bank Konvensional Dan Pembiayaan Di Bank Syariah Terhadap Potensi Keuntungan Bagi UMKM.* journal bisnis. Vol. 26 No.2 2018

Lages, C., Lages, C. R., & Lages, L. F. (2005). *The relqual scale: a measure of relationship quality in export market ventures.* Journal of Business Research, 58(8), 1040-1048.

- Abdul Wahid Mongkito, Trisno Wardy Putra, Muhammad Imran, Kiki Novita, Andi Nasrawati Ansar. (2021). *Implementasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Dalam Pengembangan Usaha Mikro. Journal Robust (Research Buisness and Economics Studies)*. Vol.1 No1 2021
- Ndubisi, Nelson, Oly, 2007. *Relatiosnhip Marketing and Customer Loyalty, Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 25 No. 1, pp. 98-106.
- Pahlevi, V. T. (2019). *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Pt.Bprs Adam Kota Bengkulu)*. Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- Safitri Arum Yunita, (2011), *kepercayaan, komitmen,komunikasi, penanganan konflik, dan prannya terhadap kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di surabaya*, vol.1, No.2, November 2011, 119.
- Wardhani, I. (2019). *Perbandingan Kinerja Keuangan Antara Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei)*.
- Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., & Kunto, Y. S. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–12. [publication.petra.ac.id](http://publication.petra.ac.id)
- Zaki Baridwan, (2000), *Faktor-Faktor Yang Mempenngaruhi Laba Bersih*,  
<https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:aDrTEMKCyEJ:elib.unikom.ac.id>

**Web site**

[www.ojk.com](http://www.ojk.com)

<https://docs.google.com/elib.unikom.ac.id>

<http://journal.uniku.ac.id/index.php/ijsm>

<https://slideplayer.info/slide/2905296/>

<https://publication.petra.ac.id>

<https://bsi.com>

<https://bni.com>

