

DAFTAR PUSTAKA

____. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. (1998). Jakarta.

Alqahtani. (2011). *Costumer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.

Budisantoso, Totok, & Nuritomo. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.

Cahyaningdyah. (2013). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 184-191.

Capel, C., & Ndubisi, N. O. (2011). *The antecedent of relationship quality in Malaysia and New Zealand. International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(2), 233-248.

Dendawijaya, L. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ellena. (2011). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)*. Diambil kembali dari <http://eprints.undip.ac.id/29383/>

Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan*. Jakarta: Erlangga.

Herdian, G., & Widyastuti, W. (2018). Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 6(1), 67-76.

Ismail. (2013). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia.

Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan edisi revisi 2014*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Boston: Pearson Education Inc.

- Laporan Keuangan Tahunan. (2015). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
Diakses Juli 2021 dari:
[https://bri.co.id/documents/20123/56786/BRI%20AR%202015%20-%20Annual%20Report%20\(Bahasa%20Indonesia\)%20-%20ID.pdf](https://bri.co.id/documents/20123/56786/BRI%20AR%202015%20-%20Annual%20Report%20(Bahasa%20Indonesia)%20-%20ID.pdf)
- Laporan Keuangan Tahunan. (2016). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
Diakses Juli 2021 dari:
[https://bri.co.id/documents/20123/56786/BRI%20AR%202016%20-%20Annual%20Report%20\(Bahasa%20Indonesia\)%20-%20ID.pdf](https://bri.co.id/documents/20123/56786/BRI%20AR%202016%20-%20Annual%20Report%20(Bahasa%20Indonesia)%20-%20ID.pdf)
- Laporan Keuangan Tahunan. (2017). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk..
Diakses Juli 2021 dari:
[https://bri.co.id/documents/20123/56786/BRI%20AR%202017%20-%20Annual%20Report%20\(Bahasa%20Indonesia\)%20-%20ID.pdf](https://bri.co.id/documents/20123/56786/BRI%20AR%202017%20-%20Annual%20Report%20(Bahasa%20Indonesia)%20-%20ID.pdf)
- Laporan Keuangan Tahunan. (2018). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
Diakses Juli 2021 dari:
<https://bri.co.id/documents/20123/56786/AR%20BRI%202018.pdf>
- Laporan Keuangan Tahunan. (2019). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
Diakses Juli 2021 dari:
<https://bri.co.id/documents/20123/56786/Annual%20Report%20Bank%20Rakyat%20Indonesia%202019%20OK.pdf>
- Laporan Keuangan Tahunan. (2020). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
Diakses Juli 2021 dari:
<https://bri.co.id/documents/20123/56786/Annual%20Report%20BRI%202020%20ver%20Indonesia.pdf>
- Lestari, D. N. (2014). Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Palu. *Katalogis*, 2(1).
- Lovelock, C., & Gummesson. (2011). *Pemasaran Jasa (Seventh ed)*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munandar, D. (2016). *Relationship Marketing; Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Nisaputra, R. (2019). *Ini Dia Bank-Bank Dengan Nasabah Paling Loyal*. Dipetik dari Infobanknews: <https://infobanknews.com/topnews/ini-dia-bank-bank-dengan-nasabah-paling-loyal/>
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition*. New York: Routledge Taylor & Francis Group.

- Pride, W., & Ferrel, O. (2010). *Marketing*. South Western International Edition.
- Raharjo, S. (2021, Februari 19). *Download Distribusi Nilai Tabel Statistik Lengkap*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.spssindonesia.com/2014/02/download-distribusi-nilai-tabel.html>
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Rahmawati, N. Y. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Malang. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Saputra, & Ariningsih. (2014). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10 No. 1, 1-15.
- Sivesan. (2012). *Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors*. *Journals of South Academic Research*, 2(3), 179-191.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wartaekonomi.co.id. (2021). *Januari 2021, Jumlah Rekening di Bank Naik 16,4 Persen*. Diakses Juni 2021 dari: <https://www.wartaekonomi.co.id/read330843/januari-2021-jumlah-rekening-di-bank-naik-164-persen>
- Zeithaml, V., M.J, B., & D.D, G. (2011). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed*. Boston: Mc.Graw-Hill.