

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Adisaputro, G. (2019). Manajemen Pemasaran : *Analisi Untuk Perancangan Strategi Pemasaran* . Yogyakarta : STIM YKPN.
- Ghozali , Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Kota Tangerang Selatan : Pascal Books.
- Kotler, P. (2018). Marketing Management. Global Edition, Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Edisi 15). Person Educations Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyana , Deddy. (2016). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Cetakan Ke 18, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. (2017). Customer Behavior & Marketing Strategy (*Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*). Edisi Kesembilan. Cetakan Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Priyatno, D. (2015). *Pengolahan Data Terpraktis*. CV. Andi Offset.
- Sugiyono , & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Bisnis. *Cetakan Keempat*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *"Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi"*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4 . Yogyakarta: Andi.
- Yuniarti, Vina S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*. Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia.

Sumber Jurnal:

- Alfiyah, H., & Komariah, N. S. (2021). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Autoplastik Indonesia Karawang Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 50.
- Haryati, E. (2018). Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM . *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Kristanto, C., & Yahya, Y. (2017). Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan nasabah pada Pt. Maskara Brilliant Bayu Zada. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(1).
- Mahendra, M. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah di USPPS-BMT Sunan Drajat . *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Pahlevi, M. (2020). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BNI Taplus Cabang Jember . *Universitas Jember*.

Sumber Web:

- BNI Raih Predikat Best Customer Experience 2023*. (2023, Mei 10). Retrieved from [cakrawalanews.co.id:https://www.cakrawalanews.co.id/artikel/6393/BNI-Raih-Predikat-Best-Customer-Experience-2023/](https://www.cakrawalanews.co.id/artikel/6393/BNI-Raih-Predikat-Best-Customer-Experience-2023/)