

DAFTAR PUSTAKA

BUKU REFERENSI

- Buttle, F. (2020). Customer Relationship Management: Concepts and Technologies (4th ed.). Routledge.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2019). Business Research Methods (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis (8th ed.). Cengage Learning.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). Services Marketing: People, Technology, Strategy (9th ed.). World Scientific Publishing.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2020). Consumer Behavior. Pearson Education.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2019). Consumer Behavior (12th ed.). Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2023). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Siamat, D. (2020). Manajemen Lembaga Keuangan: Kebijakan Moneter dan Perbankan. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sudaryono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

JURNAL/ARTIKEL ILMIAH

- Abdurahman. (2023). Teknik Dokumentasi dalam Penelitian Sosial. Jurnal Metodologi Penelitian.
- Gunawan, H. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Repeat Order Kredit. Jurnal Bisnis & Manajemen.
- Hidayat, R. (2021). *Relationship Marketing* dalam Mempertahankan Nasabah Kredit Mikro. Jurnal Ilmiah Ekonomi.
- Kumar, V. (2023). Maximizing Customer Lifetime Value in Banking Sector. Journal of Marketing Research.
- Kurniawan. (2022). Analisis Hubungan Emosional Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Pemasaran dan Keuangan.
- Lestari, A. (2022). Pengaruh Conflict Handling terhadap Minat Pinjam Kembali. Jurnal Keuangan & Perbankan.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2019). The Commitment-Trust Theory of *Relationship Marketing*: A Ten-Year Update. Journal of Marketing.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2021). The Commitment-Trust Theory of *Relationship Marketing* (Updated Review). Journal of Marketing.
- Pratama, A. (2022). Analisis Keputusan Re-borrowing pada Nasabah Kredit Mikro. Jurnal Riset Perbankan.
- Purnama, H. (2023). Evolusi Peran Mantri BRI: Dari Sales menjadi Financial Advisor. Jurnal Aplikasi Bisnis.
- Rahmawati, F. (2021). Strategi Mitigasi Leaking Bucket pada Portofolio Kredit. Jurnal Akuntansi & Keuangan.
- Ramadhan, F. (2021). Evaluasi Perilaku Pasca Kredit pada Nasabah Kupedes. Jurnal Perilaku Konsumen.
- Sari, D. P., dkk. (2023). *Relationship Marketing* dan Retensi Nasabah pada Bank Pemerintah. Jurnal Ekonomi & Bisnis.
- Sari, D. P., dkk. (2023). Kecenderungan Kehomogenan Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Nasabah. Jurnal Ekonomi & Bisnis.
- Setyawan, B. (2022). Customer Intimacy sebagai Mediator *Relationship Marketing*. Jurnal Pemasaran Strategis.

Utami, S. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Mantri terhadap Loyalitas Debitur. Jurnal Manajemen Pemasaran.