

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penewrbit Prenhalindo.
- Amaliyah, N. P. (2018). *Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Java Dancer Coffee Roaster )*. 55(1).
- Asuransi, P. T., Cabang, J., & Malang, K. (2017). *No Title*. 115–123.
- Dian, H., & Pratiwi, H. D. (n.d.). *Jurnal Pengaruh Reputasi Website Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen Dalam Bertransaks ... I.*, Prenticehall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta.
- Djaslim, Saladin. 2010. *Manajemen pemasaran*, Edisi Pertama, Bandung, Linda Karya
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta
- Ferdinand, A.. 2015. *Metodologi Penelitian*. Edisi ke 2. Semarang: BP UNDIP.
- Frajrina, Rani Sherly. (2012). *Pengaruh reputasi perusahaan dan komunikasi word of mouth terhadap pembuatan keputusan melamar kerja*. Tesis pada Fisip UI: Tidak diterbitkan
- Halimah, A. (2017). Syariah Marketing, Service Excellence., *Journal of Finance and Islamic Banking*, 1(1), 76–89.
- Kotler, Philip, 2005, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Terjemahan Benyamin Molan, Indeks, Jakarta., 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*Title. 321–328.
- Loyalitas, D. A. N., Di, P., & Bisnis, P. (2013). *Perbedaan Pengaruh Citra Merek Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kualitas Produk , Nilai Pelanggan*. 4(November).
- Lupiyoadi, Rambat, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Moderasi, S. V. (N.D.). *No Imam Ghozali, 2005, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Mowen,J. Dan minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : erlangga.

- Maharani, Astri Dhiah, *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang* (Skripsi), Semarang : Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Nurhatinah, N. (2018). Pengaruh Keamanan, Privasi, Dan Reputasi Terhadap Kepercayaan Konsumen Online Shopping Di Kota Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 206. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i1.4740>
- Prabowo, B. (2008). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Astra Surabaya*. 8(2), 92–97.
- Pt, K., Bca, Bank, P. T., Tbk, Manado, I. N., Victor, C., Jorie, R. J., & Sumarauw, J. S. B. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas*. 3(2), 671–683.
- Reonald, N. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan Rental Dan Relationship Value Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Serta Loyalitas Perusahaan Pengguna Jasa Persewaan Kendaraan Di Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah*, 5(2), 90. <https://doi.org/10.24903/je.v5i2.34>
- Rizki, Herizon dan Yudi 2003 : Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Industri Jasa Asuransi Jiwa
- Lovelock, Christopher, Jochen, Wirtz, & Jacky Mussry.2011. *Pemasaran Jasa* . edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penarapan dalam Pemasaran*, Bogor: Dhalia Indonesia
- Saputra, Murry Hermawan dan Endah Pri Ariningsih. 2014. *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing Pada Industri Perbankan*. SENG MEN Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No, 1.
- Sari, rina oktavia. (2018). *Pengaruh Reputasi, Layanan Jasa, Dan Kualitas Layanan Yang Dirasakan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpel (Simpanan Pelajar) Bank Jatim Di Surabaya*. 1–19.
- Semuel, H. (2012). *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap*. 7(1), 33–41. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.7.5.33-41>
- Sugiyono,2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung

- Syariah, B. M., & Syariah, B. M. (2017). *1 , 2 3 123*. 7(1), 77–96. Timur, P. K. (2016). *No Title*. 5(2), 90–104.
- Trihendradi, Cornelius. 2013. *Step By Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tarigan, Roy Martin. 2014. *Pengaruh Citra Merek Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pembelian. Jurnal Program Studi Strata-1 manajemen Ekstetasi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Sumatra Utara*.
- Zaini, H., Rozzaid, Y., & Qomariah, N. (2017). Dampak Relationship Marketing, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jsmbi*, 7(1), 77–96.

