

DAFTAR PUSTAKA

- Abtin, A., & Pouramiri, M. (2016). The Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty Enhancement (Case Study: Kerman Iran Insurance Company). *Marketing and Branding Research*, 41–49.
- Aditia, I., & Suhaji. (n.d.). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD. Pandan Wangi Semarang*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Fathariyah, F. (2018). *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Darussalam Banda Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Gaol, A. L., Hidayat, K., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(1).
- Hariro, M., Husnan, L. H., & Mulyono, L. E. H. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Pada Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pasca Covid-19. *Jurnal Pendidik Indonesia*, 5(2).
- Hernaeny, U. (2021). *Pengantar Statistika 1* (S. Haryanti, Ed.). Media Sains Indonesia.
- Imbayani, I. G. A., Ribek, P. K., & Astiti, N. P. Y. (2021). The Role of Customer Satisfaction as Mediation on the Influence of Service Performance and Relationship Marketing on Customer Loyalty. *Scientific Research Journal*, 9(7), 20–28.
- Jumati, Haris, A. I., & Suwena, K. R. (2014). *Pengaruh Relationship Marketing dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada PT Enam Tiga Sejahtera*. 4(1).
- Latief, F. (2019). DIMENSI RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME TRIPLE PLAY PT TELKOM. *Bongaya Journal of Research in Management*, 2(1).
- Marcella, O. (2018). Pengaruh Trust, Commitment, Communication Dan Conflict Handling Terhadap Customer Loyalty Nasabah Tabungan PT Bank Panin Tbk di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(3).
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.

- Mirella, N. N. R., Nurlela, R., Erviana, H., & Farrel, M. H. (2022). Faktor yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian: Kualitas Produk dan Persepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 350–363.
- Mukti, B. P. (2017). *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada Koperasi BMT Al-Jibaal di Kota Tangerang Selatan)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ndubisi, N. O., Malhotra, N. K., & Wah, C. K. (2014). Relationship Marketing, Customer Satisfaction and Loyalty: A Theoretical and Empirical Analysis From an Asian Perspective. *Journal of International Consumer Marketing*, 4–16.
- Nurmalina, R. (2015). *Pemasaran: Konsep dan Aplikasi* (M. C. Cahadiyat & D. A. Lestari, Eds.; 2nd ed.). IPB Press Printing.
- Parsana, D. N. W. D., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Peran Customer Satisfaction Memoderasi Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty (Studi Pada PT. Bank BRI Cabang Gatot Subroto Denpasar). *E-Jurnal Manajemen*, 9(5), 1656–1675.
- Pratama, Z. A. S. (n.d.). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Universitas Brawijaya.
- Premayani, N. W. W., & Yoga, G. A. D. M. (2019). Pengaruh Kewajaran Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wina Rumah Kebaya. *Jurnal Widya Manajemen*, 1(2).
- Purnia, D. S., & Alawiyah, T. (2020). *Metode Penelitian Strategi Menyusun Tugas Akhir* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Putra, F. W., & Sulistyawati, E. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku di Kabupaten Badung). *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 7(1), 526–530.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 12(1).
- Santoso, L. R., & Japarianto, E. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1).

- Saputri, N. D. (2018). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Dampak Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Surachmanuddin, Kamase, J., Nujum, S., & Baharuddin, D. (2020). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Klinik Kecantikan Ressty Aesthetic Clinic di Kota Makassar. *Jurnal Sosio Sains*, 6(1), 11–26.
- Wibisono, I. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung)*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Widjaja, C. O. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 52–58.
- Wikastra, A. F. (2017). *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Muncul)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Windiari, I., & Djumarno. (2021). The Effect of Service Quality, Customer Relationship Marketing, and Brand Image on Customer Loyalty and Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *Dinasti International Journal of Economics, Finance, & Accounting*, 1048–1059.
- Yulisetiari, D., & Susanto, A. B. (2018). Relationship Marketing: Satisfaction and Loyalty on Expedition Customers in Indonesia. *International Journal of Business and Management Science*, 567–575.