

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2022). Pengaruh Corporate Image, Customer Relationship Marketing dan Layanan Fintech Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KC. Kota Malang). *Repository Unisma*, 1(1).
- Andini, N. F., Hakimah, E. N., & Ratnanto, S. (2024). Pengaruh Relathionship Marketing, Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada MC Donalds Kota Kediri. *Simposium Manajemen Dan Bisnis*, 3, 1017–1025.
- Hidayah, R. N., & Rahayu, Y. S. (2021). Peran Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellence*. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. M. (2017). *Principles of Marketing* (17th, berilu ed.). Pearson Higher Education. https://books.google.co.id/books/about/Principles_of_Marketing.html?hl=id&id=ghi5zwEACAAJ&redir_esc=y
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (Global ed.). Pearson.
- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). Analisis pengaruh relationship marketing, kualitas layanan, dan penggunaan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia (Studi kasus pada masyarakat di Kota Semarang). *Keunis*, 11(1), 58–72.
- Permana, A. A., Firdaus, M., & Dimyati, M. (2020). Application of Customer Relationship Marketing Towards Customer Loyalty Through Trust in Bank. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 10(2), 179–190.
- Pradata, K. C., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing dan Service Performance terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Magisma*.
- Putri, D. A., & Sari, Y. P. (2025). Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta*.
- Rianawati, D. E., & Puspasari, I. D. (2025). Metamorphosis from Upstream to Downstream as a Strategy to Increase Turnover. *Kilisuci International Conference on Economic & Business*, 3, 1066–1078.
- Rizki, Z. (2018). *Manfaat Loyalitas Pelanggan dalam Industri Jasa*. Mandiri Persada.
- Saputra, A., & Ariningsih, N. (2020). Relationship marketing in service industries. *Journal of Marketing Research*, 12(2), 45–53.

- Sari, Y. K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, relationship marketing dan corporate social responsibility terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 17(2), 1–14.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Aplikasi, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Wangsitala, A., Kusumawati, A., & Mawardi, M. K. (2025). A systematic literature review of customer loyalty in Indonesian private banking sector. *Wacana*, 28(2), 96–107.
- Wirapraja, A., Sudarso, A., Mardia, Tojiri, M. Y., Simarmata, H. M. P., Sulasih, Permadi, L. A., Purba, B., Tjiptadi, D. D., Lie, D., Fajrillah, & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen pemasaran perusahaan*. Yayasan Kita Menulis.