

## DAFTAR PUSTAKA

- Baktikominfo.Id. 2020. Berkenalan Dengan Gsm, Pengertian, Sejarah Serta Fungsinya. Diakses Pada Tanggal 18 November 2020, Dari [https://www.baktikominfo.Id/En/Informasi/Pengetahuan/Berkenalan\\_Dengan\\_Gsm\\_Pengertian\\_Sejarah\\_Serta\\_Fungsinya-671](https://www.baktikominfo.Id/En/Informasi/Pengetahuan/Berkenalan_Dengan_Gsm_Pengertian_Sejarah_Serta_Fungsinya-671)
- Balci. Gokcay. 2019. Relational Bonding Strategies, Customer Satisfaction, And Loyalty In The Container Shipping Market . *International Jurnal Ofphysical Distribution And Logistics. Volume 49 Nomor 8.*(Hlm.816-838)
- Barnes, J. G. 2003. *Secret Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*.Yogyakarta: Andi
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Farida. Titin. 2016. Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor Pt Danareksa Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. ISSN:1693-7619.17(1)
- Ferdinad, Agusti. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro.
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hidayat, Rahmat. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*. Vol. V
- Indrayani. Tri Irfa. 2016. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedt Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kandatel Sumbar.*Jurnal Benefita*. 1(2).66-77.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Junaidi. 2010. Cara Membaca Tabel F. Diakses pada 3 Januari 2021, dari <https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/18/cara-membaca-tabel-f/>
- Karim. Deranis. 2020 Pengaruh *Relationship Marketing* Dan Suasana Café Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-117. 8(1),136-145.

- Katadata.Co.Id. 2020. Jumlah Pengguna Telkomsel Terbesar Di Indonesia, Diakses Pada Tanggal 18 November 2020, Dari <https://Databoks.Katadata.co.id/Datapublish/2020/09/28/Jumlah-Pengguna-Telkomsel-Terbesar-Di-Indonesia>
- Kotler Dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler, Philip Dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua Belas, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005.*Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Dan 2.Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Lestari. Dian Nurani. 2014. Pengaruh Relationship Mareting Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pt.Bank Muamalat Indonesia.Tbk Cabang Palu. E-*Jurnal Katalogis*. ISSN:2302-2019
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi(Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ndubisi, N.O. (2007) ‘Relationship Marketing And Customer Loyalty’. *Journal Of Marketing Intelligence And Planning*. 25 (1): 98-106.
- Nurudin.2018. Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang). *Jurnal Stie Semarang*. ISSN: 2085-5656. E-ISSN: 2232-826. 10(1).
- Octafilia. Yusnita.2018. Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pangkalan Baru Indah Pecan Baru. *Jurnal Of Economic,Business And Accounting*. E-ISSN: 2597-5234.1(2). 137-152.
- Oliver, Richard L., 1999, “Whence Consumer Loyalty”, *Journal Of Marketing*., Volume 63 Special Issue, Pp. 33-44.
- Putri.Siska Lusya.2017. Pengaruh Relationship Marketing Terhada Loyaitas Pelanggan Pada Tropicana Slim Di Kota Padang. *Agrica*. P-ISSN:1979-8164. E-ISSN:2541-593X. 10(1)
- Qalby.Nur.A.2018. Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Astinet Segmen Bisnis PT

TELKOM Witel Makassar). *Hasanuddin Journal Of Applled Business And Entrepreneurship*. Vol 1 No 2.

Rosyadi.Noor Dan Nurwisda.Delaga. 2018. Pengaruh Relationship marketing Terhadap loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BPR BKK Taman Cabang Moga. *Syntax Literate*. P-ISSN:2541-0849.E-ISSN;2548-1398. 3(9)

Safesiyani.Antika. 2015. Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional)Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Cabang Pembantu Dinoyo Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 28 Nomor 2.

Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sari. Yunita Kurnia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* Vol 17,No 2. 1-14

Sektiyaningsih.Indira Sukma.2019. Pengaruhh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan,Citra Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Unit Rawat Jalan Rsud Mampang Prapatan Jakarta Selatan). *Jurnal Of Business Studies*. ISSN: 2443-3837, 4(1)

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Telagawathi, Ni Luh W. Sayang. 2018. Customer Satisfaction On Company Image And Its Impact On Loyalty Of Banking Service Industry Customers In Bali. *Advances In Economics, Business And Management Research*, Volume 69

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaranjasa –Prinsip, Penerapan,Dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono. Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Topbrandindex.Co.Id. 2020 Diakses Pada 18 November 2020, Dari [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?Tbi\\_Find=Simpati](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?Tbi_Find=Simpati)

Tugiso.Ilham. 2016. Pengaruh Relationsip Marketing, Kemanan, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Dan

Loyalitas Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Online Shop “NUMIRA” Semarang ). *Journal Of Management*, Vol 2 No.2

Ubaidillah.Dkk. 2017. Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Funding Bank Sinarmas Kantor Cabang Padang.4(1)

Wahyuni.Rika Dan Irfani Hadi.2017. Pengaruh Relationship Marketing, Kepuasan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Sederhana Masakan Padang. *Jurnal EKOBISTEK*. ISSN:2301-5268,3- ISSN:2527-9483,6(2)331-337.

Wibowo, S. 2006.”Implementasi Relationship Marketing Pada Industry Hospitality”.*Jurnal Utilitas*.Vol. 14 No. 2. Hal 178-196.

Yasin, A. 2001. Mengelola Pelanggan dengan Jaminan Mutu dan Relationship Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Lintas Ekonomi, Majalah Ilmiah*. Vol. XVIII, No. 2

