

Daftar Pustaka

- Adrian, Daniel, and Rizhaldy Chandra, 'Peran *Relationship Marketing-Oriented Promotion* Pada Loyalitas Pelanggan', 2012, 1–6
- Arif Jauhari, 'Personal Communication', 2021
- Buchari Alma, 'Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa', in *Bandung: Alfabeta*, 2013, p. 16
- Chan, Syafruddin, 'Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut', in *Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*, 2003, p. 7
- Heru sunarko, 'Personal Communication', 2020
- 'Kabupaten Tulungagung Dalam Angka', 2004, p. 3
- Moloeng, 'Metodologi Penelitian Kualitatif.', in *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*, 2002, p. 121
- Ngalimin, Inda G Q, Yunita Mandagie, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, Jurusan Manajemen, and Universitas Manado, 'Strategi Relationship Marketing Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Matahari Departement Store Mega Mall Manado', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7.1 (2019), 571–80
<<https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22446>>
- Rambat Lupiyoadi, 'Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi', in *Jakarta: Salemba Empat*, 2013, pp. 17-20.

- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Syafruddin Chan, *Relationship marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan bertekuk lutut*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Kabupaten Tulungagung Dalam Angka, Tulungagung, Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, 2004
- Willy Ana Arifani, *Peran Account Officer dalam Manajemen Pembiayaan di BMTMENTARI Ngunut Tulung Agung*, Tulungagung: skripsi tidak diterbitkan, 2015
- Herwin andhika tony, *penerapan teknik komunikasi debt collector dalam menagih pembayaran kredit bermasalah*, Malang: skripsi tidak diterbitkan 2013
- Ifah latifah, *Peran Account Officer dalam menekan pembiayaan bermasalah di BPR Harta Insan Karimah*, Jakarta:skripsi tidak diterbitkan 2014
- Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* Bandung: Alfabeta, 2003
- Lupiyoadi, *ManajemenPemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Chan, *Relationship marketing : inovasi pemasaran yang membuat pelanggan bertekuk lutut*, Jakarta: Gramedia, 2003.
- Hermawan Kartajaya *e-book Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan* (2007), hlm 50

Rahayu triastity, *Customer Relationship Management: upaya meningkatkan profitabilitas jangka panjang*”, jurnal ekonomi dan kewirausahaan vol 10 no 2 oktober 2010.

Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013

Imam Bukhari, *Shahih Adabul Mufrad*, Yogyakarta: Pustaka Ash-Shahihah, 2010

Arif Foruhan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, Surabaya: Usaha Nasional, 1992

Lexi J.Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000

Suhasimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta, 2002

Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010

Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002

Arikunto, Suhasimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010