

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis Edisi Revisi V*, Jakarta: Rineka Cipta,2002.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Chandra, Gregorius& Fandy Tjiptono. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: CV.ANDI,2016.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: bumi aksara,2004
- Ismail. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Ismail. *Perbankan syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers,2014.
- Keller, K. Lane & Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid 1*, Erlangga, 2009.
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* ,Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Mustafidah, Hidayati &Tukiran Tanirdja. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*, Bandung: ALFABETA, 2012.
- Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis Jilid 1*, Surabaya: Pena Salsabila,2013.
- Siregar, Sofiyan. *Metode Penelitian Kuantitatif Dikengkapi Perbandingan Perhitungan Manual &SPSS*, Jakarta: Kencana,2013.

- Subagyo, Ahmad. *Marketing in Business*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sunyoto, Danang. *Teori Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sutarso, yudi & Suharno, *MARKETING in Practice*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Tim penyusun pedoman penulisan karya ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Pamekasan: STAIN Press, 2015.
- Umar, Husein. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Press, 2013
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Yusuf, A. Muri Yusuf. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenada Media Group, 2014.
- Zainal, Veithzal Rivai & Dkk. *ISLAMIC MARKETING MANAGEMENT*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Jurnal

- Hidayat, Rachmad. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”, *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, VOL 11, NO. 1, MARET 2009
- Iskandar, Ahmad Syarief. “CRM dan Pengaruhnya Terhadap loyalitas nasabah pada BRI Syariah Kantor cabang Pembantu Kota Palopo”, *Jurnal of Islamic Management And Bussiness* Vol.1 No.1 April 2018.
- Panjaitan, Januar Efendi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No.2, September 2016.
- Pradana, Fredi. “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT FAC Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 9 No 2, September 2018.
- Prasetyo, Agus.”Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang”, *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA* Volume XI, No. 1 Mei 2012.

Rahmawati, Yani Oktianur.” Pengaruh CRM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada konsumen Bahana Ciamis)”, *Business Management and Enterpreniurship Jurnal* Vol 1, No.4 Desember 2019.

Rosmayani. *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, Jurnal Valuta Vol 2 No 1, April 2016.

Sirait, Dodi Putra. “Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Department Store Kota Jambi”, *Jurnal Digest Marketing* Vol.3 No.1 Januari-Juli 2018.

Supandi, Ahmad & Abdul Rahman Ariga. “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi BGES Pada PT Telkom Witel Sumsel”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* Vol 9, No. 1 2018.

Utami, Sri. “Pengaruh *customer relationship management* (CRM) terhadap kepuasan konsumen”, E- jurnal risert manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Unisma.

Yulianto, Edy & Afrinda Khoirista.” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.25 No. 2 Agustus 2015.

Internet

<http://BhaktiSumekar.co.id>

<Http://TafsirWeb.com/1561-Quran-surat-An-Nisa-Ayat-29>

<http://junaidichaniago.wordpress.com>