

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaron Sebastian, Rudy Pramono, Pengaruh *Perceived Value*, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Outlite Nike Di Jakarta”, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 2021 Vol 4, No (3)
- Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021.
- Achmad Fajar, "Pengaruh Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada ASSA Rent Cabang Jakarta Tahun 2015". (Skripsi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banking School, 2015).
- Adi Yeremia Mamahit, *Metodologi Penelitian*. Manado: Yayasan Bina Lentera Insan, 2016.
- Aglis Andhita, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2020).
- Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian Pegngan Untuk Menulis Karya Ilmiah*, Cirebon: Insania, 2021.
- Alfian Nugraha, Inamulah. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Ecolab International Indonesia Dengan Perspektif Balance Scorecard” (Tesis: Institut Teknologi Sepuluh November, 2018).
- Andri Soemetra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Kencana, 2017.
- Arif Hanifudin. "Analisis Pengaruh CRM Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan" ( Skripsi: FEBI IAIN Surakarta, 2020).
- Aulia Jannah Dkk, “Pengaruh Customer Relationship Management Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”, Vol. 50, No. 1, 2017
- Azam Mahfudl, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bmt Mandiri Sejahtera” (Skripsi: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2021)
- Azharsyah Ibrahim, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 2023.
- Beni Ahmad Saebbani, *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2008.
- Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- Budiyono, Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memoderasi Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan* , Vol. 5, No. 4, (2021)

- Ceta Indra Lesmana, *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Banyumas: Wawasan Ilmu, 2023.
- Clarisa Stefanie Dan Caruia Muya Firdausy. Pengaruh *Perceived Value, Trust, Dan Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Aplikasi *M-Banking Bca* Di Jakarta Barat, *Jurnal: Manajerial Dan Kewirausahaan*. Vol.3 No.3. (2021).
- Dessy Octavia. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Mandiri Sejahtera”. (Skripsi: UIN Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2023)
- Dhiraj Kelly Saulani, Dkk. *Competitive Advantage: E-Crm, Project Innovation, Project Organizational Culture, Dyamic Capabilities*. Surabaya : Scopindo Mesia Pustaka, 2021.
- Dhiraj Kelly Sawlani, *Digital Marketing: Brand Image*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Didin Fatihuddin Dan Anang Firmansyah *Pemasaran Jasa ; Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish Publisher, 2019
- Dini Asraini, “Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Nusantara Surya Sakti Sumbawa”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol.2 No.1 (2019)
- Elvera Dan Yesita, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2021.
- Erni Yunaida, "Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube Di Kota Langsa". *Jurnal: Manajemen Dan Keuangan*, Vol.6 , No. 2 (2017).
- Estu Niana Syamiya Dan Fera Tika Ridwan. “Pengaruh *Marketing Mix* Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Nasabah Tangerang (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp. Karawaci)” *Jurnal Fakultas Ilmu Kedokteran* Vol. 3 No. 2 (2022).
- Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam ( Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Penerbit Adab, 2021).
- Farhan Bazher, “Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Pada Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah PT Bank BNI Syariah”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021.
- Hary Irvan Tarigan, Yulinda Manurung, And Winida Marpaung. “Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online”. *Philanthropy: Journal Of Psychology*, Vol 3 Nomor 1 (2019).
- Icha Lestari Sinaga, “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT.Astra International TBK-TSO Cabang Medan Amplas” (Skripsi: Program Sarjana Strata 1 UMSU, Medan, 2017).

- Ike Venessa, Zainul Arifin, “Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 Dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab.)*|Vol. 51, No. 1, (2017).
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multicvariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Semarang:UNDIP 2018.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Kedelapan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss Versi 19*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- Indah Yulianti, "Pengaruh Customer Relationship Mangement Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Blitar," (Skripsi: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, 2023).
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia Group).
- Kartika Sari, *Internet Banking: Perilaku Pencarian Variasi Dan Loyalitas Nasabah*. Bandung: CV Feniks Muda Sejahtera, 2022.
- KNEKS, “*Sharing Platform Keuangan Mikro Syariah Berbasis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*”, Kneks.Go.Id. 2019,
- Krisna Issri Kuswandarini, Arna Asna Annisa, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening,” *Journal Of Management And Digital Business*, Vol.1, No.1 (2021)
- Lusiana. “Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Bandar Lampung)”. (Skripsi: Universitas Lampung, 2019).
- Martinus Robert Hutauruk, Yacobus Sutarmo, Yanuar Bachtiar, *Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Sosial Humaniora Dengan Pendekatan Kuantitatif: Proposal, Kegiatan Penelitian, Laporan Penelitian*. Jakarta: Penerbit Salemba, 2022.
- Maulana Ardiansyah, Nurjaya, Muhammad Indra Rizaldi, *Data Mining Dan Implementasinya Untuk Klasifikasi Loyalitas Pelanggan*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022.
- Misbahuddin Dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

- Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Philip Kotler Dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Q.S Al-Hujurat/49: 15
- Ria Ega Mu'arotun Dan Euis Soliha. "Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Kredit Pt Pegadaian (Persero) Cabang Demak". *Jurnal : Edunomika. Vol.06. No.* (2022).
- Rijal Harits Alwathoni. "Pengaruh *Product Knowledge, Brand Image Dan Brand Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Berdomisili Di Tangerang Selatan)" (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)
- Romie Priyastama, *The Book Of SPSS: Pengolahan & Analisis Data*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Sandu Siyoto Dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Soegeng Wahyoedi Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas*. Deepublish, 2019.
- Sri Widyastuti, *Membina Keakraban Pelanggan: Manajemen Hubungan Pelanggan Sejati*. Jakarta Selatan: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasila, 2016.
- Sugiharto, "Pengaruh *Non Performing Finance, Dana Pihak Ketiga Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Pembiayaan Mudharabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk,*" *Citra Ekonomi* 1, No.2 (2020).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sunday Ade Sitorus, Dkk, *Brand Marketing : The Art Of Branding*. Bandung : Media Sains Indonesia. 2022.
- Suryani, *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Riset Pemasaran*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022.
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Pamekasan: IAIN Madura, 2020.

Titin Agustia, “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT El- Munawar Medan” (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018).

*Undang-Undang Nomor.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*

Vivi Silvia, *Statistika Deskriptif*. Surabaya: Penerbit Andi, 2020.

Yulita Maharani, “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kcp Panyabungan” (Skripsi: IAIN Padangsidempuan, 2020).