

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Mukhit, *Metodelogi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Arikonto Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Assauri Sofjan, *Strategic Marketing*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Griffin Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* Jakarta: Erlangga, 2005.
- Haris Herduansyah, *Wawancara Observasi dan Focus Groups*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013..
- Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: ALFABETA, 2005.
- Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- kotler Philip dan gary Armstrong, *prinsip-prinsip pemasaran edisi 12*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler Phipip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kuncoro Mudrajad, *Metode Kuantitatif, Ed.IV*, Yogyakarta: UPPSTIM YKPN, 2011.
- Lovelock, Cristopher, Jochen wirtz, & jacky Mussry, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Moh. Nazir, *Metodelogi Penelitian, Cet 1*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- McLeod, Jr Raymond dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen edisi 10*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Nuryana Fatti, *Statistik Bisnis jilid 1*, Surabaya: Pena Salsabila, 2013.

- Rivai Zainal, Veithzal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, dkk, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Susanto Herry & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Siregar Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan manual & SPSS*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Satiawan & Dwi Endah Kusri, *Ekonomitrika*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010.
- Suharyadi & Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba empat 2011.
- Subagyo Ahmad, *Marketing In Business*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2010.
- Susanto & Himawan Wijarnako, *Power Branding :Membangun merek unggul dan organisasi pendukungnya*, Jakarta Selatan: PT. Mizan Publika, 2004.
- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014.
- Tim Penyusunan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Pamekasan: IAIN MADURA, 2015.
- Wiratna S & Poly E, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012

### **Sumber jurnal**

- Eka Putri, Mukhlis Yunus, Yunda, & Sulaiman, “pengaruh Costumer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia”, Vol 8. No.2, juni 2007.
- Munandar Dadang, “Pengaruh Costumer Relationship Managenent Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung ”, Vol.7, NO.1.
- Putri Windarwati M. Dahlan, Johny R.E Tampi, Tinneke M. tumbel “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, KC Dotulolong Lasut Manado”.

Rianto Al Arifin M. Nur & Titin Nurasiah, “Customer Relationship Management dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas nasabah Bank: Studi pada Bank Muamalat Indonesia”, Vol.5, no.1, April 2015.

Tamim, Zairozi, Rois rifin,& M. Hufon,”Pengaruh Costumer Relationship Managemen dan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Anggota pada KSPP BMT NU Gapura kec. Gapura Kab. sumenep ”

**Sumber Internet**

<https://www.bmtnujatim.com/sejarah>. Diakses tanggal 11 Juni.

<https://www.bmtnujatim.com/visi>. Diakses tanggal 11 Juni.

<https://www.bmtnujatim.com/misi>. Diakses tanggal 11 Juni.

[https://www.bmtnujatim.com /badan hukum](https://www.bmtnujatim.com/badan_hukum). Diakses tanggal 11 Juni.