

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Rahman Ariga Dkk. *“Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi BGES pada PT. Telkom Witel Sumsel.”* Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia 2018.
- Ahimsa, Dea. *Efektivitas Strategi Pemasaran BPR Syariah Bangun Drajat Warga (BWD) Yogyakarta Dalam Peningkatan Nasabah.* Vol.1. Jurnal Strategi Pemasaran, Maret 2017.
- Alma, Buchari & Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemassaran Jasa Pendidikan.* Bandung: Alfabeta, 2009.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta, 2011.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Alfabeta, 2010.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing.* Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Basro & Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Carrisa, Anatasha Onna Dkk. *“Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.”* Jurnal Administrasi Bisnis (Oktober 2014).
- Dyantini, Ovi Dkk. *“Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran Ditoko Yen-Yen.”* Jurnal Sitem Informasi, Oktober, 2012.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik.* Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Iriandini, Anggita Putri Dkk. *“Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.”* Jurnal Administrasi Bisnis Vol 23 No. 2 Juni 2015.
- Ismail. *Manajemen Perbankan: dari Teori Menuju Aplikasi.* Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasiram, Moh. *Metodelogi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodelogi Penelitian.* Malang: Uin MalikiPress, 2010.
- Lock, Christopher Love & Lauren K. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Indeks, 2005.
- Lock, Christopher love Dkk. *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Strategi Perspektif Indonesia.* Jakarta: Penerbit Erlanggan, 2010.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Munandar, Dadang. “*Pengaruh Customer Relationship Management terhadap loyalitas pelanggan bisnis PT Frisian Flag Indonesia bandung.*” Makalah Ilmiah Unikom.
- Norvadewi, “*Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip dan Landasan Normatif).*” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* (Desember 2015), hlm, 27-39.
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfa Beta, 2007.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Purwanto, Iwan. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya, 2006.
- Putra, Yunanda Eka Dkk. “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia.*” *Jurnal Manajemen dan Investasi* Juni 2017.
- Rianto, M. Nur. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.
- Siraid, Dodi Putra. “*Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*” *Jurnal Diggest Marketing* Juli, 2018.
- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharno & Yudi Sutarso. *Marketing In practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian*. Bandung: refika aditama, 2012.
- Terry, George R & Leslie E Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI, 1998.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Surabaya: Graha Ilmu, 2009.

Wahyu Purhantara, Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).