

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Asikin Amiruddin dan Zainal, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

Assauri Sofjan, 2012, *Strategic Marketing*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Christopher Prayogo Sanjaya, “*Analisis CRM Perusahaan Forward Event Creator*”, *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Volume 1, Nomor 3, Agustus 2016.

Departemen Agama RI, 2010, *Al – Qur’an Tajwid dan Terjemah*, CV. Penerbit Diponegoro: Bandung.

Dzikiryati Yuni Ersi, Hatane Semuel, “*Analysis CRM, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur*”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1, April 2014.

Engel James F., D. Blackwell Roger, W. Miniard, Paul, 1995, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta.

Enrico Annas, Musa Hubeis, Sapta Raharja, “*Kepuasan Nasabah dan Strategi Pengembangan Usaha BNI Kantor Cabang Utama Harmoni Jakarta*”, *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol V, No 2, Agustus 2014.

Fauzi Ihsan, 2008, *Cara Mudah Belajar Pemasaran*, PT Era Intermedia, Surakarta.

Gaffar Vanessa, 2007, *CRM dan MPR Hotel*, Alfabeta, Bandung.

Gifano Afif, 2012, Skripsi Sarjana, “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan*”, Jakarta: Universitas Indonesia.

Hakim Nasution Arman, Sudarso Indung dan Trisunarno Lantip, 2006, *Manajemen Pemasaran untuk Engineering*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta.

Hamidi, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Press, Malang.

Hasibuan Malayu S. P., 2011, *Dasar – dasar Perbankan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Haryanto, 2005, *Fokus on Marketing, Mempertahankan Market Leader Melalui Program CRM*, PT Mizan Publika, Jakarta.

Hughes Middleton Arthur, 2006, *Strategic Database 3rd ed.* (McGraw Hill)

Iriani Sri Setiyo, “Strategi *Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.15, No.2 Mei 2011, hlm. 261–270, Terakreditasi SK. No. 64a/DIKTI/Kep/2010

Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*, PRENADAMEDIA GROUP, Jakarta.

Kartajaya Hermawan, Yuswohadi, Jacky Mussry, Taufik, 2004, *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kasmir, 1997, *Manajemen Pemasaran, Edisi Rvisi Jilid 2*, Prenhallindo, Jakarta.

Keuangan Jasa Otoritas, 2014, , *Booklet Perbankan Indonesia 2014*, Jakarta.

Komalasari Eka, “*Peranan Customer Relationship Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Perbankan*”, *Jurnal Siasat* , Volume 9 (2), hal 193 – 200 (2015)

Kotler Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.

Lestari Sri Langgeng, 2012, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, UPN Press, Surabaya.

Lovelock Christopher, Wirtz Jochen, Mussry Jacky, 2007, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia-Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.

Masrukhin, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Media Ilmu Press, Kudus.

Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, PT. Bumi Askara, Jakarta.

Parulian Dudi, “ *Pengembangan Sistem Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard* “, *Faktor Exacta* 10 (3): 278-287, 2017

Sanjaya Prayogo Christopher, *Analisis Perusahaan CRM Forward Event Creator*. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Volume 1, Nomor 3, Agustus 2016

- Sanusi Anwar, 2011, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sofjan Assauri, 2012, *Strategic Marketing*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Subagyo, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta.
- Sulaksana Uyung, 2005, *Integrated Marketing Communications*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Supadie Didiiek Ahmad, 2013, *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*, PT. Pustaka Rizki Putra, Semarang.
- Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta.
- Sutanto Herry dan Umam Khaerul, 2013, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Pustaka Setia, Bandung.
- Soegoto Soeryanto Eddy, 2008, *Marketing Research*, Jakarta.
- Tanjung Hendri dan Didin Hafidudin, 2003, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta.
- Tasmara Toto, 2002, *Membudayakan Etos Kerja*, Gema Insani Press, Jakarta.
- Tika Moh. Prabundu, 2006, *Metodologi Riset Bisnis*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tunggal, 2008, *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvindo, Jakarta.
- Vina Mandasari, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan DataMining: Studi Kasus XYZ”, *Jurnal Generic*, Vol. 6 No. 1 (Januari 2011).
- Zuriah Nurul, 2006, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori-Aplikasi*, PT. Bumi Aksara Jakarta.