

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Alma, Buchari, dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Dewa, Bala Putra dan Djoko Budiyo Setyohadi. "Analisis Dampak Faktor *Customer Relationship Management* dalam Melihat Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Pelanggan *Marketplace* di Indonesia," *Telematika* 14, no. 01 (2017) - 29 Desember, 2018 - <https://www.google.co.id/url?q=http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/telematika/article/download/1964/1748>.
- Farida, Titin. "Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Investor PT Danareksa Medan," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 17, no. 01 (2016) - 22 Desember, 2018 - <https://www.google.co.id/search?safe=strict&client=ucweb-b-bookmark&q=titin+Farida+pengaruh+crm&oq=titin+Farida+pengaruh+crm&aqs=moble-gws-lite>.
- Fredi Pradana, "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* 9, no.2 (2018) - 27 Desember, 2018 - <http://www.google.com.id/url?q=http://journal.umy.ac.id/index.php/mb/rt/printerFriendly/5797>.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2011.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: UNDIP, 2018.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasan, Ali. *Marketing*, Yogyakarta: MedPress, 2008.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Imasari, Kartika, dan Kezia Kurniawati Nursalin. “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk,” *Fokus Ekonomi (FE)* 10, no. 3 (2011) - 16 Desember, 2018.
- Iriandini, Anggita Putri., Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi. “Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)”, *Jurnal Administrasi Bisnis* 23, no. 2 (2015), - 29 Desember, 2018 - <https://www.neliti.com/id/publications/85998/pengaruhcustomerrelationshipmanagement-crm-terhadap-kepuasan-pelanggan-dan-lo>.
- Ismail, Riswandhi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Syarikat Madani Batam,” *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 10, no. 2, (2014) - 13 Maret, 2019 - <https://www.google.co.id/search?safe=strict&client=ucweb-bbookmark&q=riswandhi+pengaruh+kualitas+layanan&oq=riswandhi+pengaruh+kualitas+layanan&aqs=mobile-gws-lite>.
- Kalalo, Rinny E. “*Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado,” *Jurnal Emba* 1, no.4 (2013) - 22 Desember, 2018 - <https://journal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2960/2506>.
- Kasdi, Abdurrohman. “Filantropi Islam untuk Pemberdayaan Ekonomi Umat (Model Pemberdayaan ZISWAF di BMT Se-Kabupaten Demak)”, *Iqtishadia* 9, no. 2 (2016) - 6 Mei, 2019 - <http://dx.doi.org/10.21043/istishadia.v9i2>.
- Khidmiyah, wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 16 Februari, 2019
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: AMP YKPN, 2001.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kudus: Media Ilmu Press, 2009.
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kudus: Media Ilmu Press, 2018.

- Maylina, Deti dan Ade Sofyan Mulazid. “Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management* dan Keunggulan Produk Tabungan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah”, *Islamadina* 19, no. 1, (2018) - 29 Desember, 2018 - <https://www.google.co.id/url?q=http://www.jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/ISLAMADINA/article/viewfile/2352/2049>.
- Misbahuddin, dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Mulyaningsih. “*Customer Relationship Management (CRM)* dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pandu Siwi Sentosa Manado,” *Jurnal Emba* 1, no. 4, (2013) - 15 Desember, 2018.
- Ningsih, Nina Wahyu. Suharyono, dan Edy Yulianto. “Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar),” *Jurnal Administrasi Bisnis* 30, no. 1 (2016) - 22 Desember, 2018 – <http://id.portalgaruda.org/index.php?page=27&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=6468>.
- Oktariana, Yuanira., Achmad Fauzi, dan Srikandi Kumadji. “Faktor-Faktor *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)* dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota dan Dampaknya terhadap Loyalitas Anggota (Survey pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang di Kantor Pos Besar Malang),” *Jurnal Profit* 6, no. 2 (2012) - 29 Desember, 2018
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliaty. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung,” *Derema Jurnal Manajemen* 11, no. 2 (2016) - 15 Maret, 2019 - <https://www.google.co.id/search?safe=strict&client=ucweb-bookmark&q=January+efendi+pengaruh+kualitas+pelayanan&oq=January+efendi+pengaruh+kualitas+pelayanan&aqs=mobile-gws-lite>.
- Pawestriningtyas, Nining Catur. Suharyono, dan Iman Suyadi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang),” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 32, no. 2 (2016) - 27 Januari, 2019 – <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2010.

- Putri, Yulia Larasati, dan Hardi Utomo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa),” *Among Makarti* 10, no. 19, (2017) - 14 maret 2019 - <https://www.google.co.id/url?q=http://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/download/147/137>.
- Ratnasari, Ririn Tri, dan Mastuti H. Aksa. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Risky Pratama Putra dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”, *JESTT* 1 no.9 (2014) - 15 September 2019, <https://ejournal.unair.ac.id>.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Saputra, M. Nasyah Agus. “Optimalisasi Peran *Baitul Maal* pada BMT untuk Pemberdayaan Usaha Mikro di Jawa Timur,” *Jurnal Masharif al-Syariah* 1, no. 2 (2016) - 16 Desember, 2018 - <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/article/view/767/560>.
- Sirait, Dodi Putra. “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (*The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction*)”, *Jurnal Digest Marketing* 3, no. 1 (2018) - 29 Desember, 2018 - <https://www.google.co.id/url?q=http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/telematika/article/download/1964/1748>.
- Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003.
- Sudarsono, Heri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Tyas, Rizqa Ramadhaning, dan Ari Setiawan. “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang,” *Jurnal Muqtasid* 3, no. 2, (2012) - 13 Januari, 2019
- Wangkar, Anneke. “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Willian Makmur Perkasa Manado),” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 1, no. 3 (2013) - 15 Desember, 2018 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/2520>.
- Yudiaatmaja, Fridayana. *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*, Jakarta: Gramedia, 2013.
- Zainal, Veithzal Rivai., Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran, dan Andria Permata Veuthzal. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017.