

DAFTAR PUSTAKA

- . *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Ahmad, Muchtar. “Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan.” *Academia.Edu*. 2013.
- Aisyah, Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia, 2015.
- Ali, Muhammad, dan Ade Meiriyadi. “Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada PT . Semen Tonasa Kabupaten Pangkep *Build Customer Loyalty Strategies To Achieve Competitive Advantage In PT Semen Tonasa Pangkep Regency.*” *Hasanuddin Journal Of Management* 1, No. 1 (2019).
- Anatasha Onna Carissa, dkk., “Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 15, No. 1 (2014).
- Andreani, Fransisca. “*Customer Relationship Management* (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2, No. 2 (2007).
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Arif, Nur Rianto Al, dan Titin Nurasiah. “*Customer Relationship Management* dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank: Studi pada Bank Muamalat Indonesia.” *Esensi* 5, No. 1 (2016). <https://doi.org/10.15408/ess.v5i1.2332>.
- Asochah, :f. “Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan,” n.d.
- Bastian, Danny Alexander. “Analisa Pengaruh Citra Merk (*Brand Image*) dan Kepercayaan Merk (*Brand Trust*) terhadap Loyalitas Merk (*Brand Loyalty*) ADEST PT. Ades Alfindo Putra Setia.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2, No. 1

(2014).

Dharmayanti, Diah. “Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya).” *Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi*, 1994.

Djauwani, Dimyauddin. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

Dompas, Saartje Laoh. “Analisis Personalitas dan Kebijakan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Layanan pada Industri Restoran Waralaba di Kota Manado.” *Journal of Business and Economics* 11, No. 1 (2012).

ekon.go.id. “Dukung Inklusi Keuangan, Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sinergi Dengan Industri Keuangan Syariah,” 2021. <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/3141/dukung-inklusi-keuangan-baitul-maal-wa-tamwil-bmt-sinergi-dengan-industri-keuangan-syariah>.

Ersi, Dzikiriyati Yuni dan Hatane Samuel. “Analisis CRM, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu di Jawa Timur.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 8, No. 1 (2014).

Fatihudin, Didin. *Metode Penelitian Edisi Revisi untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2020.

Firmansyah, Didin Fatihudin dan Anang. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Gaffar, Vanessa. *CRM Dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta, 2007.

Gita, Anindya, dan suharti. “*Customer Relationship Management (CRM)* dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Metamorf Sidoarjo,” n.d.,.

Harahap, Soritua Ahmad Ramdani dan Mohammad Ghozali. “Peran Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) dalam Pengembangan

- Ekonomi Umat.” *Human Falah* 7, No. 1 (2020).
- Hardani, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin. “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk.” *Fokus Ekonomi* 10, No. 3 (2011).
- Indah, Dewi Rosa. “Pengaruh *E-Banking* dan Kaulalitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’ 46 Cabang Langsa.” *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5, No. 2 (2016).
- Ismail, Muhammad. “Pembiayaan Murabahah dalam Perspektif Islam.” *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10 (2015).
- Ismanto, Kuat. “Pengelolaan Baitul Maal pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) di Kota Pekalongan.” *Jurnal Penelitian* 12, No. 1 (2015).
- Joyendri, Arfi. “Strategi *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan Volume Penjualan Menggunakan Teknik Clustering K-Means Keywords : Data Mining , K-Means Clustering , RapidMiner, *Customer Relationship Management*.” *Telematika* 14, No. 02 (2017).
- Karyani, Tuti. “Fungsi Intermediasi Lembaga Keuangan Perdesaan dalam Mendukung Pembiayaan Pertanian di Jawa Barat.” *IJAS* 2, No. 1 (2012).
- Kep-Men, “91 Tahun 2004, Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jaasa Keuangan Syari’ah (KJKS)”.
- knks.go.id. “Sharing Platform Keuangan Mikro Syariah Berbasis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT),” 2019. <https://knks.go.id/isuutama/8/sharing-platform-keuangan->

mikro-syariah-berbasis-baitul-maal-wat-tamwil-bmt.

- Komalasari, Eka. "Peranan *Customer Relationship* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Per Bankan." *Jurnal Siasat* 9, No. 2 (2015).
- LPM, Tim. *Pedoman Penyelesaian Tugas Akhir Program Sarjana (Skripsi)*. Kudus: IAIN Kudus, 2019.
- Lubis, Fauzi Arif. "Peranan BMT dalam Pemberdayaan Ekonomi Nasabah di Kecamatan Berastagi-Kabanjahe Kabupaten Karo (Studi Kasus BMT Mitra Simalem Al-Karomah)." *Human Falah* 3, No. 2 (2016).
- Lubis, Rini Hayati. "Peranan Baitul Mal Wat Tamwil terhadap Perekonomian Sumatera Utara." *Al-Masharif* 3, No. 2 (2015).
- Lukitaningsih, Ambar. "Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Mempertahankan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Potensio* 19, No. 1 (2013).
- Magma Zulfiqar Ismail, Sulhaini, Handry Sudiarta Athar. "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Product Knowledge* terhadap *Loyalty Intention* pada Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram." *Jurnal Magister Manajemen Unram* 8, No. 3 (2019).
- Mahmudah, Roisatul, "Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada BMT UGT SodogiriCapemGadang", (Skripsi, Universitas Islam NegeriMaulana Malik Ibrahim Malang, 2018).
- Mardalis, Ahmad. "Meraih Loyalitas Pelanggan." *Benefit* 9 (2005).
- Meita Pragiwani, dkk., "Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Pola Komunikasi dan Manajemen Konflik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *Responsive* 3, No. 1 (2020).
- Mukti, Tiara Citra. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 2, No. 1 (2017).

Muniroh, Zaidatul, “Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Cabang Semarang.” *Skripsi Analisis Pengaruh Relationship Marketing thd Loyalitas*, 2017.

Muslim, Sarip. *Akutansi Keuangan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Muzakki, Achmad, dan Asif Farqi. “Faktor Sukses Implementasi CRM Software pada Perusahaan Jasa,” n.d.

Ni Kadek Defvi, dkk., “Pola Komunikasi Organisasi PDI Perjuangan dalam Proses Kaderisasi di DPC Kabupaten Sidoarjo.” *Jurnal E-Komunikasi* 7, No. 1 (2019).

Oktariana, Yuanira, Achmad Fauzi, Srikandi Kumadji, “Faktor-Faktor *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan) dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota.” *Jurnal Profit* 6, No. 1 (n.d.).

Puspa, Janiar, dan Dadang Sugiana. “Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) PT Angkasa Pura II PT Angkasa Pura II (Persero) *Customer Relationship Management* (CRM) *Strategy*.” *Jurnal Kajian Komunikasi* 6, No. 1 (2018).

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Edited by Syahrani. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.

Rahmat, Alfian. “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suhardadji).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 64, No. 1 (2018).

Rivai, Veithzal dan Andrian Permata. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Rizal Yahya, dkk., *Akutansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Rizqa Janati Adnin, dkk., “Pengaruh *Customer Relationship*

Management terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang.” Jurnal Of Social and Politic Of Science, 2013.

Rohmat, dkk., “Pengaruh *Monitoring* dan Evaluasi Kinerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada KPP Pratama Malang Selatan.” *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen* 3 (2020).

Roisah, Riris Iis Iskandar, Ridwan Mahanka, Andry Trijumansyah, dan Nita Yunita. “Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Relationship Management*.” *Jurnal Abdimas BSI Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, No. 1 (2019).

Sahih Bukhari, Mesir : Dar Al- Alamiyah lin Nasyri wa Tauzi’, 2014.

Saleh, Muwafik. *Public Service Comunication ; Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMMPress, 2010.

Salim dan Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media, 2012.

Salman, Kautsar Riza. *Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah*. Padang: Akademia Permata, 2012.

Sari, Puti Embun. “*Customer Relationship Management* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank BNI UNPAD.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 9 (2018).

Setiadi, Teguh dan Tulus Haryono. “Pengaruh Anteseden Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 16, No. 1 (2016).

Setiady, Tri. “Pembiayaan Murabahah dalam Perspektif Fiqh Islam , Hukum Positif dan Hukum Syariah.” *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 8, No. 3 (2014).

Siahaan, Hotlan. “*Customer Relationship Management (CRM)* Sebagai Sarana Meraih *Image* Positif untuk Perpustakaan.”

Studi Perpustakaan dan Informasi 4, No. 2 (2008).

Sidiq, Umar, dan Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya, 2019.

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Sonatasia, Destri, Onsardi, Ety Arini. “Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong.” *Hasil Penelitian Tahun 2019*, n.d.

Sri Imelda., dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin.” *Jurnal Intekna* 19, No. 2 (2019).

Sri Utami, dkk., “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Rumah Makan Ayam Nelongso Malang).” *E – Jurnal Riset Manajemen* 00, No. 4 (n.d.).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Supriatna, Anang dan Heru Budianto. “Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Gelora Mukti Sport Berbasis Web.” *Jurnal Nuansa Informatika* 13 (2019).

Suryandari, Erni. “Faktor-Faktor Perbedaan Individu dalam Keahlian *End-User Compling*.” *Jurnal Akuntansi dan Investasi* 3, No. 1 (2002).

Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Rosdakarta, 2003.

Tahuman, Zainuddin. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing.” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 4, No. 3 (2016).

Tauriana, Dian, dan Andhika. "Bauran Pemasaran, Manajemen Hubungan Pelanggan dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen." *Journal The WINNERS* 11, No. 1 (2010).

Undang-Undang, "21 Tahun 2008, PerbankanSyari'ah", (16 Juli 2008).

Undang-Undang, "23 Tahun 2011, Pengelolaan Zakat", (25 November 2011).

Vedanthi Putri, Anaka Agung Istri Mas dan Ni Made Purnami. "Peran Kepuasan Memediasi *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Cabang Sunset Road Kuta." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8, no. 7 (2019): 4357. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i07.p13>.

Wahyudi, Septian. "Persepsi, *Customer Relationship Management* dan Loyalitas." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 14 (2016).

Wijaya, Hengki. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Teologia Jaffray, 2018.

Wildyaksanjani, Juniar Puspa dan Dadang Sugiana. "Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)." *Jurnal Kajian Komunikasi* 6, No. 1 (2018).

Yahya, Yohannes. "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan," n.d.,.

Yuliana, Yayuk, dan Nusantara Al Washliyah. "Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan t.a 2013/2014" 2, No. 2 (2017).

Zahro, Nurul Ulfa dan Bulan Prabawani. "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang)." *Journal Of Sosial and Politic*, 2018.