

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. R., & Nurasih, T. (2015). Customer Relationship Management pada Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank: Studi pada Bank Muamalat Indonesia. *Esensi Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 5 No. 1*.
- Alfiana, N. I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Cicil Emas. Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Alfiana, N. I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Cicil Emas. Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Daryanto, & Rahardjo, M. (2016). *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Efendi, I. (2018). *Analisis Penerapan Akad Musyarakah sebagai Pembiayaan Modal Kerja di BMT Batik Mataram Yogyakarta. Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fauziah, Z. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Simpanan Wadiah di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung. Skripsi Gelar Sarjana*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Fitra M., R. (2017). *Strategi CRM Gotosovie dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Gotosovie Tahun 2016-2017 (Studi Deskriptif Kualitatif tentang kegiatan Customer Relationship Management dalam Rangka Mencapai Loyalitas pelanggan Gotosovie Tahun 2016-2017)*. Skripsi Gelar Sarjana. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Harryani, S. (2017). Customer Relationship Management Influence on Customer Value, Product Quality, and Service Quality in Improving Customer Satisfaction and its Implication on the Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Bisnis Volume 22 No. 2*.
- Harsasi, M. (2006). Word Of Mouth (WOM) Dalam Industri Jasa : Kaitannya Dengan Sikap Dan Kemungkinan Membeli. *Jurnal Bisnis Strategi*.

- Huda, N., Hudori, K., Badrusa'diyah, R. F., Mazaya, D., & Sugiarti, D. (2017). *Pemasaran Syariah Teori & Praktik*. Depok: Kencana.
- Kartajaya, H., & Sula, S. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta. Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kincaid, J. W. (2003). *Customer Relationship Management Getting It Right*. United States of America: Hewlett-Packard Books: Patricia Pekary.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lukas, A. P. (2001). *Customer and Partner Relationship Management*. Jakarta: Telematic Research Group.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pijoh, S. K. (2015). Penerapan Customer Relationship Management, Personal Selling, dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Astra Kredit Company Manado. *Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1*.
- Rachmatilah, S. M. (2015). Pengaruh Dining Experience terhadap Consumer Satisfaction (Studi pada Restoran Takigawa Bandung Jl. Bukit Pakar Timur No. 4 Dago Pakar Bandung). *Widyatama Repository*, 13.
- Republika. (2016, Maret 6). *BMT Bisa Optimalkan Dana Desa*. Diambil kembali dari Republika Online: <https://republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/10/03/06/o3m17m368-bmt-bisa-optimalkan-dana-desa>
- Sabatini, R. R. (2018). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website di CV Riz Plakat Jaya di Surabaya. Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Sariwulan, T. (2012). Baitul Maal Wat Tamwil Dipandang Dari Sudut Agama, Serta Sejarah Berdirinya Di Indonesia. *EconoSains*, 67.
- Sudarsono, H. (2013). *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, H., & Umam, K. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Utomo, D. B. (2014). *Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur. Skripsi Gelar Sarjana*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Wasi'ah, S. R. (2016). *Pengaruh Customer Relationship Management, Komunikasi Pemasaran, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan (Studi Kasus pada BMT Pahlawan Tulungagung. Skripsi Gelar Sarjana*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Wijayanti, I. (2016). *Kesesuaian Strategi Pemasaran Produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) dengan Prinsip Dasar Pemasaran Syariah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah dan Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Skripsi Gelar Sarjana*. Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Zakiy, M. (2019). Citra Perusahaan sebagai Variabel Pemoderasi Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pasien dan Niat Beralih. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 12, No. 1*, 54.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1*, 28.
- Zein, M. (2016). *Pengaruh Pemasaran Hubungan Pelanggan, Penjualan Tatap Muka, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata PT Kirana Surya Gemilang Yogyakarta*. Yogyakarta: Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Zuhri, A., & Haryanto, R. (2016). Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Islam, Vol. 3, No. 1*, 117-118.
- Zulfa, I. (2017). *Penerapan Customer Relationship Management dalam Memberikan Pelayanan pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Peunayong Banda Aceh. A Skripsi Gelar Sarjana.*: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.