

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wibowo, T. (2020). *Implementasi Customer Relationship Management Pt. Go Online Destinations (Pegipegi) Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan* (Vol. 21, Issue 1).
- Akbar, R. (2023). Pengaruh Custmer Relationship Management (CRM) Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Permata Syariah Kota Jambi. *Journal Sains Student Research*, *1*(1), 347–357.
<https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jssr/article/view/150>
- Amin, N. 'Aqilah M., & Hamid, M. A. (2014). Shariah Compliance of Wakalah Concept in Takaful Operation: A Case Study of A Takaful Operation in Malaysia. *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, *8*(2), 210–235.
- Anjelisa, A., Fatmawati, I., & Nuryakin, N. (2023). Measuring the Effect of Islamic Service Quality, Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, and Loyalty in Indonesian Islamic Banking. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, *17*(5), 3001.
<https://doi.org/10.35931/aq.v17i5.2615>
- Anwar, A. A., Alamsah, A. A. P., & Arista, S. R. (2022). Pemikiran Ekonomi Islam Monzer Khaf. *Islamika: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, *22*(2), 161–173.
<https://doi.org/10.32939/islamika.v22i2.1080>
- Berlian Nisazizah, B. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas

- Layanan, Nilai Nasabah, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–12.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Buttle, F. (2004). *Customer relationship management. Concepts and tools*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Carissa, A. O. (2017). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 229–235.
- Ciptiyani, M. (2021). Implementasi Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Ajibarang). *IAIN Purwokerto*.
<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/11465>
- Cristea, I. G., & Mocuta, D. (2018). Customer relationship management. *Proceedings of the 31st International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2018: Innovation Management and Education Excellence through Vision 2020*, 10(3), 2557–2565.
https://doi.org/10.1007/978-3-658-19532-8_20
- Danardatu, A. H. (2003). Pengenalan Customer Relationship Management (CRM). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 1–5.

- Dean, K. (2018). *Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and*. 6502(1995), 1–7.
- Derajad Wijaya, H. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 1279–1289.
- Diah, M., & Zulhamdi, Z. (2022). Implementasi Murabahah Pada Perbankan Syariah. *Al-Hiwalah : Journal Syariah Economic Law*, 1(1), 53–74.
<https://doi.org/10.47766/alhiwalah.v1i1.875>
- DSN-MUI. (2018). *Pedoman Operasional Bank Syariah*.
- DSN-MUI. (2019). Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Nomor: 20/DSN-MUI/IV/2001 Tentang Pedoman Pelaksanaan Investasi Untuk Reksa Dana Syari'ah. *Dewan Syariah Nasional MUI*, 9–25.
- El-gamal, M. (2008). *Mahmoud A . El-Gamal Islamic Finance : Law , Economics and Practice Cambridge University Press , Cambridge , New York . 2006 , 221 pp . Review by: Abdul Azim Islahi Islamic Economics Research Center King Abdulaziz University , Jeddah , Saudi Arabia*. 21(2), 97–108.
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2006). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management : February*, 59–66.
- Escudero Prado, M. E., Pateiro Rodriguez, C., & Rodriguez Seijo, F. J. (2011). Depositos. *La Inversion Mobiliaria En España*:

Productos y Mercados, 27–46. <https://doi.org/10.4272/84-9745-126-0.ch2>

- Fahmi, A. S. R. (2008). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG YOGYAKARTA*. 02(01), 282.
- Faraj Aldaihani, F. M., Bin Ali, N. A., Hashim, H. B., & Basha, N. K. (2020). Impact of social customer relationship management on customer retention of Islamic banks in Kuwait: The mediating role of customer empowerment. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(1), 330–337.
- Fatimah, E. (2014). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) untuk mempertahankan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*.
- Fatriani, R. (2018). Bentuk-Bentuk Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia. *Ensiklopedia Of Journal*, 1(1), 218–224.
- Fauzi, A. (2019). Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Bangka Belitung. *Jurnal Istiqro*, 5(1), 36. <https://doi.org/10.30739/istiqro.v5i1.341>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

<https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>

- Fitriana, A., & Pontianak, S. (2018). Pengaruh E-Marketing dan E-CRM terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Syariah Mandiri The Influence of E-Marketing and E-CRM on Customer Loyalty use Internet Banking at Mandiri Syariah Bank at Pontianak. *Januari*, 30, 23.
- Galitsky, B., & De La Rosa, J. L. (2011). Concept-based learning of human behavior for customer relationship management. *Information Sciences*, 181(10), 2016–2035. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2010.08.027>
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Bpfe Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Habibillah, M. W., Amanda, E. G., Chandrawati, V., Firdayani, Z., Pribadi, R., & Kurniawan, A. (2018). Pengaruh CRM Terhadap Kepercayaan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada Petani Desa Donowarih , Kecamatan Karangploso , Kabupaten Malang) The Effect Of CRM on Consumer Trust and Its Impact on

- Customer Loyalty (Base on Farme. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 12(1).
- Hastuti, E. S. (2018). Sukuk Tabungan : Investasi Syariah Pendorong Pembangunan Ekonomi Inklusif. *Jurnal Jurisprudence*, 7(2), 114–122. <https://doi.org/10.23917/jurisprudence.v7i2.4096>
- Husein, A. S. (2016). *Peran Customer Relationship Management (CRM) Dalam Mempengaruhi loyalitas pelanggan (Studi Pada Pelanggan AUTO 2000 Cabang Sutoyo Malang)*. 1–23.
- Hyun, S. S., & Perdue, R. R. (2017). Understanding the dimensions of customer relationships in the hotel and restaurant industries. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 73–84. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.03.002>
- IndriaSari, H. (2010). *Persepsi Guru Tentang Kinerja Kepala Sekolah Program Study Manajemen Pendidikan*.
- Khinanti, S. A. (2022). *Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di Bank Jateng Syariah Kcp Sragen*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (p. 45).
- Kotler philip. (2009). *Marketing management*.
- Lena, M. S., Nisa, S., Putri, O. K., & Husna, R. H. (2023). Penggunaan Platform Merdeka Mengajar untuk

- Meningkatkan Kompetensi Guru di Sekolah Dasar. *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan*, 1(3), 177–185.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v7i1.4363>
- lo, A. S., Stalcup, L. D., & Lee, A. (2010). Customer relationship management for hotels in Hong Kong. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(2), 139–159.
<https://doi.org/10.1108/09596111011018151>
- Lubis, A., Dalimunthe, R., Absah, Y., & Fawzee, B. K. (2020). The Influence of Customer Relationship Management (CRM) Indicators on Customer Loyalty of Sharia Based Banking System. *GATR Journal of Management and Marketing Review*, 5(1), 84–92.
[https://doi.org/10.35609/jmmr.2020.5.1\(8\)](https://doi.org/10.35609/jmmr.2020.5.1(8))
- Maftuhah, S. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 2.
- Mahendri, W., & Azah, I. N. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 81–93.
- Mardiana, E., Thamrin, H., & Nuraini, P. (2021). Analisis Religiusitas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Kota Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and*

Finance, 4(2), 512–520.
[https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8309](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8309)

- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality , Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Abstract Analysis Of Effect Of Service Quality , Customer Relationship Managemnet And Advantages Of Saving. *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*.
- Mehta, Cyrus, R., & Patel, Nitin, R. (2012). IBM SPSS Exact Tests, 4th Edition. *Cytel Software Corporation and Harvard School of Public Health*.
https://www.researchgate.net/publication/265357333_SPSS_exact_tests
- Mufidah, I. (2019). *Implementasi customer relationship management (CRM) nasabah prioritas pada PT. Bank Mandiri Syariah KC Malang*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/15429/1/15540012.pdf>
- Nurhayati, P., Rustiningrum, D. S., Program, S., Akuntansi, F., Ekonomi, D., Bisnis, U., & Pgri, M. (2021). Implikasi Zakat dan Islamic Social Reporting Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1416–1424. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3168>
- Prehantoro, P. (2010). Fungsi Sosial Bank Syariah. *Perspektif*, 15(2), 139. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v15i2.49>

- Rad, H. S., Ghorabi, M., Rafiee, M., & Rad, V. S. (2015). Electronic Customer Relationship Management: Opportunities and Challenges of Digital World. *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 2(6), 609–619.
- Rahayu, E., Kifti, W. M., & Rohminatin, R. (2022). Analisis Implementasi Customer Relationship Management Pada Safira Bakery. *Journal of Science and Social Research*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.54314/jssr.v5i1.812>
- Ramadhani, S. M., Najah, T. S., & Yuliani, H. (2022). Pengaruh Pembelajaran Fisika Menggunakan Metode Praktikum Terhadap Motivasi dan Hasil Belajar Kelas VII. *LAMBDA : Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA Dan Aplikasinya*, 2(3), 175–186. <https://doi.org/10.58218/lambda.v2i3.370>
- Razak, A., Baheri, J., Irsyad Ramadhan, M., Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari, S., & Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Cabang Kendari, M. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari How to cite (APA Style). *Journal of Economic and Business*, 1(2), 10–20. <http://journal.stie-66.ac.id/index.php/sigmajeb>
- Sarbaini, S., Zukrianto, Z., & Nazaruddin, N. (2022). Pengaruh Tingkat Kemiskinan Terhadap Pembangunan Rumah Layak Huni Di Provinsi Riau Menggunakan Metode Analisis

- Regresi Sederhana. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 131–136.
<https://doi.org/10.55826/tmit.v1i3i3.46>
- Segarawasesa, F. S. (2021). Analysis of factors affecting sharia compliance levels in sharia banks in Indonesia. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 3(1), 56–66.
<https://doi.org/10.20885/ajim.vol3.iss1.art6>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
<https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Simamora, E. R. (2007). Analisis Faktor – Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang). In *Tesis*.
- Sinambela. (2020). *Student Union jurusan International Business Management periode 2020/2021*. 2015, 28–36.
- Siti Yasmien Rochmatul Wasi'ah. (2016). *Pengaruh Customer Relationship Management, Komunikasi Pemasaran, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Studi Kasus Pada Bmt Pahlawan Tulungagung*. 5.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang

- Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525>
- Sugiarto. (2016). Analisis pengaruh produk domestik bruto. *Journal Article*, 4(1), 1–23.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan* (Dr Apri Nuryanto (ed.)). Alfabeta.
- Supriyadi, A. (2018). Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–14.
<https://doi.org/10.21043/malia.v1i1.3980>
- Susilawati, R., & Silmi, Z. I. (2022). *Analisis Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah KSU BTM Surya Amanah Jombang*. 7(2), 105–112. <http://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/bisei>
- Tanjung, U. H., & Fadli, M. (2023). *Pengaruh Customer Relationship Management , Brand Image , Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah KUR Pada Bank BRI Unit Tangkerang Pekanbaru*. 6(2), 530–535.
- Tibrani. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management, Nilai Nasabah Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Bukopin Cabang Batam. *Jurnal Equilibiria*, 8, 1–11.

- Toriquddin, M. (2010). *ETIKA PEMASARAN PERSPEKTIFAL-QUR ' AN DAN RELEVANSINYA DALAM PERBANKAN SYARI ' AH*. 116–125.
- Ulfa Aulia, F., Merry Charolina, N., & Febrianingrum, L. (2022). Good Corporate Governance (GCG) Sebagai Faktor Penentu Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah. *Akuntansi : Jurnal Akuntansi Integratif*, 7(2), 145–162. <https://doi.org/10.29080/jai.v7i2.568>
- Wijayanto, A. (2008). Analisis Regresi Linear Sederhana. *Undip*, 4(1), 1–4.
- Yumanita, A. D. (2005). Bank syariah: Gambaran umum. In *Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI* (Issue 14).
- Yusuf, M. A., Herman, Trisnawati, Abraham, A., & Rukmana, H. (2024). Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. *Journal on Education*, 06(02), 13331–133344.
- Zulfa, I. (2017). *Penerapan Customer Relationship Management Dalam Memberikan Pelayanan Pada Pt. Bankmuamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Peunayong Banda Aceh*. 110. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/1773/>