

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi & Saebani, Beni Ahmad. 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fatimah, Erma, 2014, “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* untuk Mempertahankan Nasabah pada Bank Mualamat Indonesia cabang Malang”, *Jurnal*, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Huda, Nurul dkk. 2016. *Baitul Maal Wat Tamwil*. Jakarta: AMZAH.
- Hasan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syari’ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Imaniyati, Neni Sri. 2010. *Aspek-aspek Hukum BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Maftuhah, Siti, 2014, “*Customer Relationship Management (CRM)* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI Syariah”, *Jurnal Ilmu & Riset Ekonomi*, Jember: Universitas Jember.
- Pangandaheng, Fony, 2015, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Hadji Kalla Palu”, *E-Jurnal Katalogis*, Universitas Tadulako.
- Rachmawati, Agitia, 2017, “Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)*, *E-Banking Service Quality* dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat)”, *Jurnal Riset dan Penelitian Ekonomi*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

- Suma, Martin Fajar, 2018, "Analisis Pengaruh Implementasi *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Nasabah Bank syariah (Studi pada PT BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)", *jurnal*, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Herry & Umam, Khaerul. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publising.
- Tjiptono, Fanddy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25, Tahun 1992, tentang Perkoperasian.
- Zainal, Veithzal Rivai dkk (Ed). 2017. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zainal, Veithzal Rivai dkk. 2014. *Islamic Business Management Praktik Manajemen Bisnis yang sesuai Syariah Islam*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Zulfa, Indana, 2017, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam Memberikan Pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Peunayong, *Jurnal*, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.