

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Antonio, M. Syafi'i. 2006. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Peluang, Kelemahan, dan Ancaman*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Arifin, Zainul *et al.*, 2013. *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Buttler, Francis. 2009. *Customer Relationship Management*. Jakarta : Bayumedia.
- D, Handi Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Departemen Agama RI, *Alqur'an dan terjemahannya*, (t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media,t.t), hlm. 97
- Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit Unirvesitas Diponegoro.
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hermanto, Bambang. 2014. *Hukum Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Kincaid, Judirh. 2003. *Customer Relationship Management : Getting It Right*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1, Alih Bahas Hendra Teguh dkk*, Jakarta: PT Prenhallindo
- Kottler, Philip dan Kevin L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Jakarta : PT Indeks.
- M.Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah: Kesan-Kesan Keserasian Al-Qur'an. Vol14.2662 Jakarta : Lentera Hati, hlm : 554-556
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Nina, Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung : Alfabeta.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rivai, Veithzal. 2013. *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sitiñjak, Tony et.al. 2004. *Model Matriks Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitro, Warkum. 2004. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (BAMUI, takaful dan pasar modal syariah) di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Tan, Inggrid. 2009. *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Tim Penyusun Kamus. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Tunggal. 2008. *Customer Relationship Management (manajemen hubungan pelanggan) konsep dan kasus*. Jakarta : Harvarindo.
- Fauziah, Zakiyah. *Skripsi, Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota*. IAIN Tulungagung.
- Gifano, Afif. 2012. Skripsi Sarjana: “*Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Program Garuda Frequent Flyer Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta)*”. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Hapsari, Annisa Mirandha dkk. 2015. *Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan Pizza Hut Malang Town Square)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 1 No. 2.
- Iriandini, Anggita Putri dkk. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Surabaya)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 23 No. 2.
- Khaerunnisa, Handini. 2014. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Studia (Akuntansi dan Bisnis), Vol. 1 No. 1.
- Nizar, Muhammad dan Badrus Soleh. 2017. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Syariah Lawang*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 8 No. 2.
- Sirait, Dodi Putra. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Matahari Departement Store Jambi*, Jurnal Digest Marketing, Vol. 3 No. 1.
- Suparmanti, Nyoman. 2016. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*, Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi, Vol. 7 No. 2.
- Susanti, Asilah Indah. 2005. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Simpanan Wadiah Yad Ad-dhamaah di BMT Rizky*

*Amanah Prambanan Yogyakarta*, Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yasmin, Siti. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management, Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal IAIN Tulungagung.

[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id). Diakses pada tanggal 29 September 2018. pada pukul 12.00.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**