

DAFTAR RUJUKAN

- Adi, Prasetyo. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*, Yogyakarta: UIN Yogyakarta.
- Afandi ,Moh. Hasyim. 2014. *Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang*, Malang, UIN Malang.
- Al Arif , M. Nur Rianto,2015. *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, Bekasi: Gramata Publishing.
- Aziz, Fathul Aminudin.2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam* ,Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Barker, Rachel. 2015. *Integrated Organisational Communication*,Afrika Selatan: Juta and Company Ltd.
- Buttle, Francis.2017. *Customer Relationship Management*, Jakarta : Bayumedia.
- Carissa, Anatasha Onna, Achmad Fauzi.,& Srikandi Kumadji. 2014, “*Penerapan Customer Relationship Managment (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*”. *Jurnal Administrasi Bisnis*
- Chasanah, Sri Atun . 2015. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam*, Purwokerto : IAIN Purwokerto.
- Cook , Sarah. 2014. *Customer Care Excellence. Terjemahan oleh Kemas Achmad Faizal Risalah* ,Jakarta: PPM.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2013. *Al Quran dan Terjemahannya* ,Semarang: CV Alwaah.
- Echols, John. M. dan Hasan Syadily.2010. *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ensiklopedi kitab 9 imam hadits.2013. *Kitab Sunan Bukhori*, Jakarta : Al Mahira.
- Ensiklopedi kitab 9 imam hadits. 2013. *Kitab Sunan Muslim* ,Jakarta : Al Mahira.
- Ensiklopedi kitab 9 imam hadits. 2013. *Kitab Sunan Tirmidzi* , Jakarta : Al Mahira.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer. (4th edition)*. New York: McGraw-Hill, Inc.

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara.

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bekasi diakses tanggal 30 november 2021

<https://bekasikota.bps.go.id/statictable/2016/12/14/15/luas-wilayah-dan-banyaknya-kelurahan-menurut-kecamatan.html> diakses tanggal 30 november 2021

<https://www.google.com/maps/place/Jl.+Raya+Ps.+Kranggan,+RT.004%2FRW.004,+Jatisampurna,+Kec.+Jatisampurna,+Kota+Bks,+Jawa+Barat+17433/@-> diakses tanggal 30 november 2021

J Salusu, M.A. 2016. *Pengambilan Keputusan Stratejik*, Jakarta: Grasindo.

Joewono, Handito.2012. *Strategy Management* ,Jakarta: Arrbey.

Kasali, Rhenald dan Boyke R. Purnomo, dkk. 2010. *Modul Kewirausahaan*, Tkt:Tpb.

Kincaid. 2013. *Customer Relationship Management : Getting It Right* ,New Jersey : Pearson Education.

Kotler dan Amstrong. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2 Edisi 12* , Jakarta : Erlangga.

Kottler, Philip dan Gary Amstrong,2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12* ,Surabaya :Penerbit Erlangga.

Kottler, Philip dan Kevin L. Keller.2017. *Manajemen Pemasaran edisi 12* ,Jakarta : PT Indeks .

Kotler, Philip. 2010. *Marketing Management, 11th Edition*, New Jersey : Prentice Hall.Inc.

Mamik, 2015. *Metodologi Kualitatif, Cetakan Pertama*, Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Moleong, Lexy J. . 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Najamuddin, Muhammad.2013. *Cara Dagang Ala Rasulullah Untuk Para Entrepreneur*, Jogjakarta: DIVA Press.

- Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*, Bandung : Alfabeta.
- Parsons, Patricia J. 2013. *A Manager's Guide To PR Projects*, London: Routledge.
- Rahmat, Pupu Saeful . 2010. *Penelitian Kualitatif*, Jurnal Equilibrium Vol. 5 No. 9.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima* ,Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuty, Freddy. 2016. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Ritongga, Zuriani. 2020. *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)*, ,Yogyakarta: Deepublish.
- Sofyan, Riyanto. 2011. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* ,Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Subagyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta : Alims Publising.
- Suharto. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Surabaya: PT. Indah.
- Sujarweni, V. Wiratna . 2015. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustakabaru Press.
- Sulaiman, Abdul Qasim bin Ahmad al-Lakhmiy ath-Thabrani. 1994. *Mu'jam Al-Ausath* ,Kairo: Dar-Al Haramain.
- Susanti, Asilah Indah. 2015. *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
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan bahasa (P3B). 2015. *Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ,Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Banyumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality, and Satisfaction*, Edisi ketiga ,Yogyakarta: Andi Offset.
- Triton PB. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Perspektif Partnership dan Kolektivitas, Cetakan Pertama*, Yogyakarta : ORYZA.

Umar, Husein. 2015. *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*, Jakarta: Gramedia.

_____.2011. *Strategic Managemen In Action*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Usman, Nurdin. 2010. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* ,Jakarta : PT. Raja rafindo Persada.