

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Ma'ruf. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agunawan, La Ode Amijaya Kamaluddin, Mashur Razak. 2021. *Membangun Bisnis Digital Berbasis Komunitas Dari Secangkir Kopi (Penerapan Customer Relationship Management)*. Makassar: Nobel Press
- Al Amin, Imam Husni, Nur Hasan.2015. Implementasi CRM untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Layanan Catering, *Jurnal Dinamika Teknik*, Vol. IX No. 1
- Al-Gifar, Muhamad Hadi dan Muhsin. 2016. Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Penjualan Online di Toko Utami. *Jurnal Nuansa Informatika*, Vol. 11 No.1
- Ardiansah, Irfan, Anastasya Maharani. 2020. *Optimalisasi Instagram Sebagai Media Marketing*. Bandung: CV Cendekia Press.
- Attas, Anne ,et. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus bank Bni cabang palopo). *Jurnal Manajemen* Vol. 4 No. 1
- Azhar, Fanani Mu'arif. 2019. *Customer Relationship Management pada Sewa Motor Jogja Ngalor-Ngidul Berbasis Web*. Yogyakarta: *Skripsi Tidak Diterbitkan*.
- Baqi, Muhammad Fu'ad Abdul. 2017. *Shahih Bukhari Muslim (Al-Lu'lu' Wal Marjan)*.Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Carissa, Anatasha Onna ,et. 2014. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). *Jurnal Admistrasi Bisnis (JAB)*, Vol.15 No.1
- Chandra Hendriyani,dkk. 2020. Analisis Penggunaan WhatsApp Business untuk Meningkatkan Perjualan dan Kedekatan dengan Pelanggan di PT Saung Angklung, *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 2.
- Clow dan Baack. 2007. *Integrated Adversiting, Promotion, and Marketing Communications, Third Edition*. New Jersey
- Danim, Sudarmawan. 2003. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

- Dyantina, Ovy, Mira Afrina dan Ali Ibrahim. 2020. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*. Vol. 4 No. 2
- Fadly, Muhtad, Agus Wantoro 2020. Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dengan Kombinasi Media Sosial untuk Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 25, No. 2
- Fadly, Muhtad, Agus Wantoro. 2020. Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dengan Kombinasi Media Sosial untuk Meningkatkan Penjualan, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 25, No.2.
- Fauzan. 2019. *Manajemen Pemasaran Syariah*. Yogyakarta: BILDUNG.
- Firmansyah, M. Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Gaffar, Vanessa . 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Halim, Fitria, et. 2020. *Marketing dan Media Sosial*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Harahap, Machyudin Agung, Susri Adeni. 2020. Tren Pengguna Media Sosial Selama Pandemi di Indonesia. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, Vol. 7 No.2
- Hasri, Novrianti. 2018. Strategi Indosat Mempertahankan Pelanggan Melalui Program Customer Relationship Managemen. Bandung: *Skripsi* Tidak Diterbitkan.
- J. Moleong, Lexy. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Kartajaya, Hermawan, dkk. 2004. *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Agama RI. *Al Qur'an Al-Quddus*. Kudus: CV. Mubarakatan Thoyyibah
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management*. USA: t.p
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Lestari, Dewi Yuni dkk. 2020. Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik di

Kabupaten Pengandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Volume 7 Nomor 1

- Luciana Dominika Diny Grestaria Wodong. 2019. Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Publisitas Martabak Kota Barat (MARKOBAR) di Yogyakarta. Yogyakarta: *Skripsi Tidak Diterbitkan*,
- Majid, Abdul. 2017. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Aksara Timur
- Nabila, Almira. 2017. *Customer Relationship Management Industri Kreatif Dalam Memanfaatkan Tekonologi Komunikasi*. Yogyakarta: *Skripsi Tidak Diterbitkan*
- Novita, Adinda Putri. 2019. Penerapan Social Customer Relationship Management (social CRM) Pada PT. Greentech Equipment Indonesia Untuk Memaksimalkan Hubungan Pelanggan. Indralaya: *Skripsi Tidak Diterbitkan*
- Nuralam, Inggang Purwangsa. 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pabundu Tika, Moh. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara
- Parulian, Dudi .2017. *Pengembangan Sistem Customer Relationship Management (CRM) Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard*. t.t.p: Faktor Exacta.
- Rahmawati, Ita, Lailatus Sa'adah, Siti Afiyah. 2020. *Efektivitas Penggunaan Media Sosial untuk Pengembangan UMKM Kabupaten Jombang*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah
- Roisah, Riris, dkk. 2019. Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management (Studi Kasus pada Point Media Sejatera), *Jurnal Abdimas BSI*, Vol. 2 No. 1
- Sa'adah, Lailatus, Susi Indriyani. 2021. *Penerapan Customer Relationship Management Pada Cv. Zam-Zam*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah
- Sabatini, Risma Rizqiyah. 2018. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website* di CV Riz Plakat Jaya di Surabaya. Surabaya: *Skripsi Tidak Diterbitkan*.
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing

- Subekti, Agus. 2017. Analisis Penerapan Manajemen Bisnis Syariah di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Purwokerto. Purwokerto: *Skripsi Tidak Diterbitkan*
- Sugiarto, Eko. 2017. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis: Suaka Media*. Yogyakarta: Diandra Kreatif
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhendra, I Wayan . 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bali: Nila Cakra
- Sumadi. 2017. Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Islam di Kota Surakarta, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2.
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Umar, Usein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wibisono, Ikhsan Kunto. 2020. Strategi Komunikasi Pemasaran Toko Hijab Nabil Sabil dalam Menambah Pelanggan Menggunakan Media WhatsApp. Surakarta: *Skripsi Tidak Diterbitkan*
- Zoni, Febri , dkk, *Costumer Relationship Management (CRM) Pada RSI Ibnu Sina Kabupaten Pasaman Barat Berbasis SMS Gateway*, dalam https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=CRM+pada+RSI+Ibnu+Sina+berbasis++SMSgateway&btnG=#D=gs_qabs&u=%23p%3DvNLYb77_7p0J, diakses pada 25 Agustus 2021