

DAFTAR PUSTAKA

- Al- Quran dan terjemahan, Add- Ins Microsoft Word, Qur'an In Ms Word.
- Ahmad. 2020. Manajemen Mutu Terpadu. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Ahmad Ubaidillah. 2022. Ekonomi Islam Nusantara. Lamongan: Nawa Litera Publishing.
- Albi Anggito, Johan Setiawan, S.Pd. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Benny Osta Nababan, dkk., 2023. Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis. Yogyakarta: Selat Media Patners.
- Budi Tri Cahyono. 2021. Pendidikan Dan Pelatihan Calon Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. Tangerang: Pascal Books.
- Dr. R.A.Fadhallah, S.Psi.,M.Si. 2021. Wawancara. Jakarta: UNJ PRESS.
- Dr. Sigit Hermawan, SE., M.Si, Amirullah, SE., M.M. 2016. Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantatif & Kualitatif. Malang: Media Nusa Creative.
- Eko Haryono, S.Pd.Si., M.Si, dkk, 2024. Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI).

- Eko Sugiarto. 2017. Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis: Suaka Media. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Fauzan 2019. Manajemen Pemasaran Sebuah Pengantar. Yogyakarta: Building.
- Hardani, dkk,. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hasan Ali. 2008. Marketing. Yogyakarta : Media Presindo.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula. 2006. Syariah Marketing. Bandung : Mizan.
- James G Barnes. 2013. Secret of Customer Relationship Management. Yogyakarta:Andi.
- Miles, Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Nurdin Usman. 2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Grasindo: Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Klaten: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Ravi Kalakota dan Marcia Robinson. 2001. E-Business 2.0 : Roadmap for Success. Boston: Addison-Wesley Profesional.
- Reichheld, Frederick F. Dan W. Earl Sasser, Jr. Zero Defections. Oktober 1990. Quality Comes to Services. Massachusetts: Harvard Business Review.

- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi Setiawan. 2011. Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Bogor: IPB Press.
- Trochidis, I., Tambouris, E., and Tarabanis, K. 2008. One-stop government : A literature review. Proceedings of the 6th Eastern European Egov Days (EeeGov Days) Conference. Prague: Czech Republic.
- Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri. 2019. Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Zulmiyetri, Nurhasuti, dan Safrudin. 2019. Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana.
- Alfi Haris Wanto, “Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, Jurnal Inovasi Sektor Publik, Vol.2 No. 1 (2020) <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/2365> diakses tanggal 26 Februari 2025.
- Chandra Hafidz Ardana, Adlian Aldita, Muhammad Faisal: Segmentasi Pelanggan Penjualan Online Menggunakan Metode K-Means Clustering. (Semarang, Jurnal Informatika Sunan Kalijaga). Vol. 9 2024 <https://ejournal.uin-suka.ac.id/saintek/JISKA/article/view/4039> diakses 24 Februari 2025.

- Eva Soraya, Hasan Sazali :Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Di Perpustakaan Daerah Medan . (Sumatera Utara, Jurnal Ilmiah UINSU). Vol. 11 Tahun 2023. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/pustakakarya/article/view/9620/3447> diakses 14 September 2024.
- Fitrotus Sholikhah, Salsabila Uswatun Hasanah :Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Perspektif Islam. (Cirebon, Jurnal IAIN Syekh Nurjati). Vol.4 Tahun 2024. https://repository.syekhnurjati.ac.id/12999/1/8_Pertumbuhan%20Ekonomi%20-%20Copy.pdf diakses 14 September 2024.
- Ni Wayan Wardani, Penerapan Data Mining dalam Analytic CRM, (Medan: Yayasan Duta Menulis, 2020). <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jutik/article/view/2081> diakses tanggal 24 Februari 2025.
- Samrah: Implementasi Customer Relationship Management Dalam Memberikan Pelayanan Pada PT Ranum Jaya Abadi Kabupaten Sidrap. (Pare Pare, IAIN, 2024).
- Umi Yuhaina: Implementasi Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada PT Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung Perspektif Ekonomi Islam . (Tulungagung, UINSATU, 2023).