

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Hermansyah. (2020). Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta: Kencana.
- H. Zuchri Abdussamad (2021). Metode Kualitatif. Makassar CV. Syakir Media Press
- Jogiyanto Hartono. (2018). Metode Pengumpulan Teknik Analisa Data. Yogyakarta.
- Kasmir. (2019). *Customer Services Excellent*, Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, Iwan Setiawan. (2021). Marketing 5.0: Teknologi untuk Kemanusiaan. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Karawang Barat: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

### Sumber Jurnal:

- Anshari, R. (2019). Pengaruh *customer relationship management* ( crm ) terhadap kinerja perusahaan pada industri perbankan Indonesia *The effect of customer relationship management (crm) on form performance on Indonesian banking industry*. 16(1), 122–127.
- Alfies, L., & Nuraeni, Y. (2019). Tindak Pidana Perbankan Berdasarkan Undang-

- undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan ISSN 2656-7261. 1(2), 105–116.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.
- Hanafianti, (2020). "Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Layanan *Marketing mix* pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Unsil"
- Ii, B. A. B., & Bank, P. (2016). (*financial assets*). 9–36.
- Mahanani, Prima Ayu Rizqi. 2017. *Costumer Relations dan Costumer Satisfaction* (Studi Korelasi antara Mutu Pelayanan *Customer Service*
- Nugraha, I. A. (2018). "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. *Ecolab International* Indonesia Dengan Perspektif *Balance Scorecard*." 111.
- Pradhana, O. D. 2018. Analisa Desain Metode (Customer Relationship Management) pada Pengelolaan Data Dream Paradase, Skripsi (Surabaya: UPN Jawa Timur)
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102–115.
- SariN. P., DaryantoH. K., & SaptonI. T. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT

Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 4(1), 129.

Veronica, O., & Mirati, R. E. (2022). Analisis Implementasi *Electronic Customer Relationship Management terhadap Customer Satisfaction Bank BCA ( Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta )*. Prosiding SNAM PNJ, 3.

Yusri, A. Z. dan D. (2020).. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.

**Sumber Internet:**

[www.bni.co.id/](http://www.bni.co.id/) diakses pada 9 April 2024

<https://www.hestanto.web.id/crm/> diakses pada 21 April 2024