

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku:

- Andrianto, (2019). *Manajemen Bank*. Surabaya CV. Penerbit Qiara Media.
- Baihaqqy, M. (2021). *Bank dan lembaga keuangan*. Banyumas CV. Amerta Media.
- Griffin, J. (2019). *Customer Royalty Menumbuhkan dan Menambah Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta Erlangga.
- Hardani, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta CV. Pustaka
- Kotler, K. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (12nd ed)*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Stone, B. dan J. (2019). *Successful Direct Marketing Methods*. New York (US) McGraw-Hill Education
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif :Bandung R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sukendra, Komang dan Kadek Surya Atmaja. (2020). *Instrumen Penelitian*. Pontianak Mahameru Press.
- Sumartik dan Misti Hariasih. (2018). *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo Umsida press.
- Tjiptono., F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4.*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, C. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

## Jurnal

- Al Arif, N. R., & Nurasih, T. (2016). Customer Relationship Management Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank: Studi Pada Bank Muamalat Indonesia. *Esensi*, 5(1), 51–64. <https://doi.org/10.15408/ess.v5i1.2332>
- FAHIRA, H. D. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah Kc Banda Aceh). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Febriantingtyas, M., Suharyono, & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 3.
- Jaelani, E. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Bank “X” Di Bandung. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 12(1), 25–36. <https://doi.org/10.37151/jsma.v12i1.46>
- Komalasari, E. (2021). Peranan Customer Relationship Dalam Meningkatkan Loyalitas Peranan Customer Relationship Dalam Perbankan. *Jurnal Siasat.*, 9(2). <https://www.researchgate.net/profile/Eka-Komalasari/publication/349337937>
- Maftuhah, S. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 2.
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 129–138. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129>
- Suma, M. F. (2018). Analisis Pengaruh Implementasi Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–111.

## Sumber lain

<https://www.bni.co.id/id-id/>