

DAFTAR PUSTAKA

- Abriyanti Chandra Dewi, Ayu. 2015. Pengaruh CRM terhadap customer satisfaction dan customer loyalty pada pelanggan Sushi Tei di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.3 No. 1, 2015
- Anggraini, Lira dan Alfian.2017. Pengaruh CRM dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah kredit komersil pada Bank Nagari Sumatera Barat cabang Painan. *STIE KBP Padang*.
- Anggraini Puji Lestari, Fibria.2020. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal LPPM Unindra* Vol 10 No 2.
- Ayu Wina Ariyunita Supar, Dewa *et al.*2017. Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh CRM terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Unud* Vol 8 No 2, 2017
- Bank bjb Syariah.*Tentang bjb Syariah*. Diakses tanggal 9 Mei 2023 dari <https://www.bjbsyariah.co.id>
- Bank Muamalat.*Sejarah Bank Muamalat*. Diakses tanggal 9 Mei 2023 dari <https://www.bankmuamalat.co.id>
- Bank Syariah Indonesia.*Profil Bank Syariah Indonesia*.Diakses tanggal 9 Mei 2023 dari <https://ir.bankbsi.co.id>
- Budiman *et al.* 2010. CRM dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal The Winners* Vol 11 No 2 September 2010.
- Buttle, Francis.2009. *Customer Relationship Management Concept and Tools*.Jakarta : Bayumedia Publishing
- Cyntia, Christiantari Maria *et al.* 2020. Analisis Faktor – Faktor Pembentuk *Customer Perceived Value E Commerce* di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen* Vol 4 No 2.
- Eka Putra, Yunanda *et al.*2020. Analisis Faktor – Faktor Pembentuk *Customer Perceived Value E Commerce* di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen* Vol 4 No 2.
- Farida, Titin. 2016. Pengaruh CRM dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas investor PT Danareksa Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol.17, No. 01, April 2016.
- Fatoni, Imam *et al.*2019. Pengaruh CRM, customer value serta kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Journal Of Economic, Bussines and*

Accounting 2.

- Felix, Ryan *et al.* 2018. Pengaruh CRM terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Perantara. Artikel Publikasi Ilmiah Fakultas Ekonomi Univesitas Kristen Petra Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2018. Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Yoga Pratama.
- Gopalsamy, Selvalakshmi *et al.* Does Implementation Of Customer Relationship Management (CRM) Enhance The Customer Loyalty? An Empirical Reasearch in Banking Sector. Iranian Journal Of Management Studies (IJMS) 2021, 14 (2): 401-417.
- Gustarinda, Devia Rhizka. 2020. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Bank Permata Cabang Kediri". Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
- Gustarida, Devia Rhizka. 2020. "Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Bank Permata Cabang Kediri". Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ham, Mesyke *et al.* 2018. Pengaruh CRM Terhadap Customer Satisfaction dan Costumer Loyalty pada pelanggan Matahari Dept Store. Artikel Publikasi Ilmiah Fakultas Ekonomi Univesitas Kristen Petra Jakarta.
- Imadudin, Murdifin. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makasar. *Equilibrium Journal* Vol 1 No 2.
- Ita Purnama Sari, Selvi *et al.* 2017. Analisis pengaruh CRM, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kendaraan niaga merk Hino. *Jurnal SWOT* Vol 7 No 1, Januari 2017
- Juandi Livingstone Rompas *et al.* 2020. CRM dan customer value pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah serta implikasinya terhadap loyalitas nasabah pada nasabah kredit komersil PT Bank Sulut Go Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi* Vol 7 No 3 September 2020.
- Kashmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Komalasari, Eka *et al.* 2020. Analisis Pelaksanaan CRM Pada Usaha Kecil

- Menengah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Valuta* Vol 6 No 1.
- Lousia, M Nyan *et al.* 2020. *The Mediation Effect Of Customer Satisfaction on The Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty. Journal of Management and Strategy* Vol 11 No 3; 2020.
- Mahmood, Arif *et al.* *Relationship Between Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction. The Lahore Journal of Bussines* 6:2 (Spring 2018) : pp 135-154.
- Marlisu, Doni. 2017. Loyalitas nasabah Bank Nagari Syariah cabang Bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan. *Jurnal Pundi* Vol 01 No 03, November 2017
- Oktianur Rahmawati, Yani. 2019. Pengaruh CRM dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis). *Bussines Management and Entrepenuership Journal* Vol 1 No 4.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Statistik Perbankan Syariah 2018 – 2022*. Diakses tanggal 9 Mei 2023 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah-/default.aspx>.
- Paulina Tinambunan, Anitha *et al.* 2021. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Maju Bersama Kasikan Tapung Hulu Kabupaten Kampar Riau. *JRAK* Vol 7 No 2.
- Paputungan, Titania *et al.* 2022. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Telkom Kotamobagu.. *Jurnal Produktivity*, Vol 3 No 2, 2022
- Pratama Denis *et al.* 2021. Pengaruh CRM dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT. Bank BRI Tbk Cabang Tambun, Bekasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara* Vol 3 No 1, April 2021
- Purwihartuti, Koernia *et al.* 2019. Nilai Pelanggan Sebagai Hasil dari Kualitas Pelayanan Seurvey Terhadap Pelanggan Restoran Nobu Sushi dan Ramen. *Industrial Reasearch and National Seminar Pliteknik Negeri Bandung*.
- Risal, Taufik. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* pada BMT Kampeng Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Potensi Utama.
- Rohman, Darul Nur. 2017. Penentuan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM pada PT Surya Cemerlang Logistik Cabang Bandung. Universitas Komputer Bandung.
- Rorong, Megawati *et al.* 2020. Pengaruh CRM, kualitas pelayanan dan keunggulan

- bersaing terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sulut Go Cabang Utama. Jurnal EMBA Vol 8 No 2 April 2020.
- Rosa Indah, Dewi. Pengaruh E Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI 46 Cabang Langsa. Jurnal Manajemen dan Keuangan Vol.5 No.2, November 2016.
- Saleh, Lena. 2018. *The Impact of CRM Strategy on Customer Loyalty SME's. International Bussines Reasearch; Vol 11; 2018 ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-901 Published by Canadian Center of Science and Education.*
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Jakarta : Salemba Empat.
- Saputra, Suryono. 2018. *The Effect Of Cusomer Relationship Management (CRM) on Bank Customer Loyalty Through Satisfaction as Mediating Variable: Evidence in Batam, Indonesia. Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Volume 306 International Symposium on Social Sciences, Education and Humanities (ISSEH 2018).*
- Saputri, Ade *et al.* 2020. Pengaruh CRM dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan media advertising di Samarinda. Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol VII, 2020
- Sirait, Dodi Putra. 2018. Pengaruh CRM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Matahari Dept. Store Jambi. Jurnal Diges Marketing Vol 3 No 1 Januari – Juli 2018.
- Subagio *et al.* 2021. *Effect of Marketing Mix, Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. IOSR Journal Bussines and Management (IOSR-JBM) Volume 23, Issue. Ser. VIII (January 2021), PP 53-76.*
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sukarman. Widigdo. *Liberalisasi Perbankan Indonesia Suatu Telaah Ekonomi Politik.* Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia
- Victor, Christian *et al.* 2015. Pengaruh CRM dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen PT Bank BCA Tk Manado. Jurnal Emba Vol 3 No 2 Juni 2015.
- Wahyudi, Soegeng *et al.* 2019. *Loyalitas Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas).* Jakarta: Deepublish.
- Wanker, Anneke. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan CRM

Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. William Perkasa). Jurnal Valuta Vol 1 No 2.

Yoshua, Bony et al. 2017. Pengaruh CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survey pada pelanggan Grapari Telkomsel di Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis Vol 45 No 1.