

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Alfianto Anugrah Ilahi, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1.
- Chen, C. Y., Huang, H. J., Lien, C. J., & Lu, Y. L. (2020). *Effects Of Multi-Genre Digital Game-Based Instruction On Students' Conceptual Understanding, Argumentation Skills, And Learning Experiences*. *Ieee Access*, 8, 110643–110655. <https://doi.org/10.1109/Access.2020.3000659>
- Fatoni, I., & Sockarini, N. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm), Customer Value Serta Kepercayaan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah*. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. [Http://Sciotea.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari](http://Sciotea.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari)
- Febriana, D. I., & Rachmawati, I. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Warunk Upnormal*. *E-Proceeding Of Management*, 54(4), 337–348. <https://doi.org/10.31857/S0320930x20040088>
- Hafni Sahir, Syafrida. 2021. *Metodologi Penelitian*.
- 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.
- Meiliana Annisa. 2017. *Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (Bjbs) Kcp Ciputat*.
- Nurul Ichsan Hasan, M. (2014). *Pengantar Perbankan (Pertama)*. Gaung Persada Press Group.
- Pratiwi, A. R., & Dermawan, D. A. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Shopeepay Pada Aplikasi Shopee Di Kota Surabaya)*. *Jeisbi*, 02(03), 87–93. <https://www.bareksa.com/>
- Rachmat, Y. W. A., & Nellyaningsih, N. (2019). *Pengaruh Crm (Customer*

Relationship Management) Terhadap Kepuasan Pelanggan Useetv Di Pt. Telkom Lembong, Bandung Jawa Barat Tahun 2019. Eproceedings ..., 5(2), 674–679.

<https://Openlibrarypublications.Telkomuniversity.Ac.Id/Index.Php/Appliedscience/Article/View/10149>

Sintia Rahayu, G., Suci Asih, V., & Arsyad, A. (N.D.). *Prosiding Artikel Mini Riset Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sunan Gunung Djati Bandung. Volume 1 Nomor 2 April 2025 Prosedur Pemberian Kredit Guna Bhakti Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Bjb) Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun.*

Sinaga, U. R. T., Fadli, R., & Yusuf, M. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Konvensional. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 6(5), 2555–2566. <https://doi.org/10.36418/Syntax-Literate.V6i5.2690>*

Trisela, I. P., & Pristiana, U. (2020). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014 - 2018. Jurnal Ekonomi Manajemen (Jem17), 5(2).*

Utomo Budi Danang. (2014). *Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Dalam Menjaga Loyalitas Donatur.*

Yosefina Muku Usu, M., P.C.Fanggiadae, R., Kurniawati, M., & Bunga, M. (2023). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt Telkomsel Indonesia Tbk Cabang Mbay). Glory: Jurnalekonomi&Ilmusosia, 4(2), 319–333.*

Sumber Buku

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.*