

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal :

Husna Dwi Fahira., et al. (2020). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH BANDA ACEH. *JIMEBIS*.

Jannatu Naimah, et al. (2024). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada Toko SRC Mulia Mojokerto. *Jurnaluntag*.

Sumber Buku:

Chairul Suhendra, S. E. A. M. S. C. A., Ahmad Junaidi, S. E. M. M. C. C. F. C. F. R. C. P. C. D. M., & Muhammad Al Faridho Awwal M. E., A. W. P. (2024). *Keuangan Digital : Mengelola Risiko dan Keamanan*. Takaza Innovatix Labs. <https://books.google.co.id/books?id=R94uEQAAQBAJ>

Dr. Dwi Mariyono, S. A. M. P. M. O. S. (n.d.). *MENGUASAI PENELITIAN KUALITATIF Metode, Analisis Terapan, dan Arah Masa Depan*. Cipta Media Nusantara. <https://books.google.co.id/books?id=OfsoEQAAQBAJ>

Dr. Indra Prasetya, S. P. M. S. C., Dr. AKRIM, S. P. M. P., & Dr. Emilda Sulasmi, M. P. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik*. umsu press. <https://books.google.co.id/books?id=CaeBEAAQBAJ>

Dr. Tiomy Butsianto Adi, S. E. M. S. (2025). *Kebijakan dan Strategi Pemasaran : Membangun Keunggulan Kompetitif di Era Digital*. Takaza Innovatix Labs. <https://books.google.co.id/books?id=UXISEQAAQBAJ>

Dr. Tjahjanto, S. K. M. M., Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S. T. M. K., Erly Krisnanik, S. K. M. M., & Faizi, R. R. (2025). *BUKU SISTEM INFORMASI MANAJEMEN*. Penerbit Widina. <https://books.google.co.id/books?id=aghMEQAAQBAJ>

Dr. Yusuf Tojiri, M. M., Hari Setia Putra, S. E. M. S., & Dr. Nur Faliza, S. E. M. S. (2023). *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*. Takaza Innovatix Labs. <https://books.google.co.id/books?id=RTQmEQAAQBAJ>

Gulo, N., Ihsan, A. M. N., Eldon, M., Sangadah, H. A., Waskita, G. S., Lestari, D. F., Juliaha, L. S., Chakim, M. H. R., Devila, R., Rachmadi, K. R., & others. (2025). *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. Sada Kurnia Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=nEBVEQAAQBAJ>

Harinie, L. T., Hurdawaty, R., Simanjuntak, V. C., Hudaya, A., Mathory, E. A. S.,

- Suryantari, E. P., Sanjaya, P. S., & others. (2024). *BAURAN PEMASARAN PADA BISNIS START UP DAN UMKM*. CV. Intelektual Manifes Media.
<https://books.google.co.id/books?id=2aQQEQAAQBAJ>
- Ibrahim, M. B., Sari, F. P., Kharisma, L. P. I., Kertati, I., Artawan, P., Sudipa, I. G. I., Simanihuruk, P., Rusmayadi, G., Muhammadiyah, M., Nursanty, E., & others. (2023). *METODE PENELITIAN BERBAGAI BIDANG KEILMUAN (Panduan \& Referensi)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=OCW2EAAAQBAJ>
- Januardani, F. D., Andayani, W., Simanjuntak, E. R., Nurdiansyah, H., Widyanti, O. N., Van Marsally, S., sugiana, N. S. S., Firdaus, D., Chairani, R., Satrio, V., & others. (2023). *DIGITAL MARKETING : Teori dan Implementasi Strategi Digital Marketing*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=-2DjEAAAQBAJ>
- Juliansyah, A. (2024). *BUKU AJAR PENGANTAR BISNIS Dasar-Dasar Kewirausahaan*. Samudra Biru.
<https://books.google.co.id/books?id=KW0nEQAAQBAJ>
- Morissan, P. D. (2019). *Riset Kualitatif*. Prenada Media.
<https://books.google.co.id/books?id=OwPwDwAAQBAJ>
- P, M. A. C., Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., Abadi, A., Efitra, E., Sepriano, S., & others. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF : Panduan Praktis untuk Analisis Data Kualitatif dan Studi Kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=yp7NEAAAQBAJ>
- Suhardi, M., & M. Hidayat, M. R. P. M. (2023). *Buku ajar Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit P4I.
<https://books.google.co.id/books?id=nhCmEAAAQBAJ>
- Simanjuntak, V. C., Fauzi, F., Abdillah, F., Arissaputra, R., Wardana, M. A., Amrita, N. D. A., Gayatri, I. G. A. S., Chalil, R. D., & others. (2024). *SISTEM INFORMASI PEMASARAN*. CV. Intelektual Manifes Media.
<https://books.google.co.id/books?id=4XU2EQAAQBAJ>
- Setiawati, R., Pranadani, A., & Ismail, A. (2024). *Metodologi Penelitian Bisnis: Strategi dan Teknik Penelitian Terkini*. Asadel Liamsindo Teknologi.
<https://books.google.co.id/books?id=OkDyEAAAQBAJ>
- Suryani. (2022). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) dalam RISET PEMASARAN*. Pascal Books.
<https://books.google.co.id/books?id=1FRzEAAAQBAJ>

Sumber Skripsi:

- Mulfadillah Fiergiyani. (2019). *Strategi Komunikasi Frontliner Dalam Menangani*

Komplain Nasabah Di BNI Cabang Bulukumba [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. https://repositori.uin-alauddin.ac.id/18796/1/MULFADILLAH_FIERGIYANI-FDK.pdf

Sumber Website:

Anatha Ginting. (2024). *5 Tahapan CRM dalam Bisnis yang Wajib Diketahui!* Hashmicro. <https://www.hashmicro.com/id/blog/tahapan-crm/>. Diakses 17 April 2025 (07:48).

Hira, A. (2023). *10 Rekomendasi Aplikasi CRM Terbaik untuk Bisnis Anda.* Marklplusinstitute.Com. <https://marklplusinstitute.com/explore/rekomendasi-aplikasi-crm/>. Diakses 21 Mei 2025 (12:32).

Kata, P. (2023). *Perbedaan Data Primer dan Sekunder dalam Penelitian.* Kumparan. [https://kumparan.com/perbedaan-kata/perbedaan-data-primer-dan-sekunder-dalam-penelitian-20gQFLeuSfD#amp_tf=Dari %251%24s&aoh=17455016733609&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fkumparan.com%2Fperbedaan-kata%2Fperbedaan-data-primer-](https://kumparan.com/perbedaan-kata/perbedaan-data-primer-dan-sekunder-dalam-penelitian-20gQFLeuSfD#amp_tf=Dari%251%24s&aoh=17455016733609&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fkumparan.com%2Fperbedaan-kata%2Fperbedaan-data-primer-). Diakses 24 April 2025 (06:15).

Pujiati. (2025). *Data Primer dan Data Sekunder dalam Kegiatan Penelitian.* Penerbitdeepublish. [https://penerbitdeepublish-com.cdn.ampproject.org/v/s/penerbitdeepublish.com/data-primer-dan-data-sekunder/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari %25251%2524s&aoh=17455092520824&referrer=https%253A%252F%252Fwww.google.com&share=https%25](https://penerbitdeepublish-com.cdn.ampproject.org/v/s/penerbitdeepublish.com/data-primer-dan-data-sekunder/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%25251%2524s&aoh=17455092520824&referrer=https%253A%252F%252Fwww.google.com&share=https%25). Diakses 24 April 2025 (08:01).

Sendari, A. A. (2021). *Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada Sebuah Tulisan Ilmiah.* Liputan 6. <https://www.liputan6.com/hot/read/4032771/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-pada-sebuah-tulisan-ilmiah>. Diakses 26 April 2025 (06:11).

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