

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer relationship management: Concepts and tools*. Routledge.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Field, A. (2019). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). Sage Publications.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 27* (edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2020). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2021). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hurriyati, R. (2021). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen* (edisi keempat). Alfabeta.
- Kasmir. (2022). *Manajemen perbankan* (edisi revisi). Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Rivai, V., & Arifin, A. (2020). *Islamic banking and finance: Teori, konsep, dan aplikasi*. Bumi Aksara.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2019). *Perilaku konsumen: Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Andi.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Pemasaran strategik: Mengupas pemasaran strategik, branding strategy, customer satisfaction, strategi kompetitif, hingga e-marketing*. Andi.

Jurnal:

- Chayono, A. K. B. D., & Kadarningsih, A. (2025). Customer relationship management dan customer trust dalam membangun loyalitas pelanggan

- melalui kepuasan pengguna GoPay. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 5(2), 883–897.
- Dewi, N. P. E. C., & Sukaatmadja, I. P. G. (2020). Pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas nasabah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(5), 1861–1880.
- Ervil, R., Kurniadi, D., Nasution, A. S., Sitio, M. F., & Yulius, H. (2025). Analisis customer relationship management dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah kredit cicil uang (KCU) di Bank Nagari Simpang Tiga. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 25(2), 238–252.
- Fitriani, D., & Nugroho, A. (2021). *Analisis karakteristik demografis responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian sosial*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(1), 1–10.
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A., Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap loyalitas pelanggan Unipin. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 1–6.
- Jaelani, E. (2020). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas nasabah Bank “X” di Bandung. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi)*, 12(1), 25–34.
- Kuswandarini, K. I., & Annisa, A. A. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan, corporate image, dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 39–52.
- Livingstone Rompas, J. J., Mananeke, L., & Worang, F. G. (2020). Customer relationship management dan customer value pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah serta implikasinya terhadap loyalitas nasabah pada nasabah kredit komersil PT Bank SulutGo Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 7(3), 368–378.
- Maharani, Y. (2020). *Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan* [Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan].
- Mahendri, W., & Sholiha, M. A. (2022). Pengaruh e-service quality dan customer relationship management terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA. *Jurnal Administrasi Kantor*, 10(2), 267–276.

- Analisis pengaruh customer relationship management (CRM), kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan WiFi IndiHome (Studi kasus Perumahan Alandrew Permai Manado). *Jurnal EMBA*, 10(4), 1999–2008.
- Mulawarman, S. R. (2023). *Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas nasabah (Studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung].
- Ramdhony, M. T. A. (2025). Pengaruh customer relationship management dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (Studi pada nasabah Bank NTB Syariah Cabang Gerung). *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 3(5), 1123–1136.
- Ratnasari, D., Nursehah, I., Ghina, M. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-CRM dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Matahari Department Store Karawang. *Forum Ekonomi*, 23(1), 165–173.
- Rizqi, M. P. (2023). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas konsumen Cold n' Brew di Surakarta. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*.
- Saputri, A., Hudayah, S., & Abidin, Z. (2020). Pengaruh customer relationship management dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan media advertising di Samarinda. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 7(2), 115–120.
- Susanto, R. (2021). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan nasabah pinjaman pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan. *Jurnal Pundi*, 5(1), 181–194.
- Sutanto, A., & Brabo, N. A. (2025). The influence of customer relationship management, service quality, and digital marketing on customer loyalty through customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Journal of Social and Economics Research*, 7(2), 879–899.
- Widhi, M. K., Ngatno, & Farida, N. (2023). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada jasa service PT Nasmoco Siliwangi Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 611–620.
- Wang, Y., & Feng, H. (2021). Customer relationship management capabilities: Measurement, antecedents and consequences. *Management Decision*, 59(1), 144–163.

Wonok, M. F., Mandey, S. L., & Moniharapon, S. (2025). Analisis pengaruh kualitas layanan dan customer relationship management (CRM) terhadap loyalitas pelanggan di Bacirita Kopi. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 24(10).

Zega, A., Halawa, H., & Hiya, N. (2024). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat*.

Sumber lain:

<https://bankbjb.co.id/> Diakses pada tanggal 18 Februari 2026 05.18 WIB.

<https://www.humasindonesia.id/berita/menelaah-4-dimensi-utama-crm-2574>

Diakses pada tanggal 12 April 2026 19.21 WIB