

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Adam Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Ismanto Juli. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Cet I: Tangerang: Unpam Press.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lanne Keller. (2014). *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. E-books Business & Economics.
- Muhamad. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priansa, D., J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Santoso, S. (2015). *SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*, Jakarta, PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung, Afabeta).

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi* (Cet III: Bandung: Alfabeta).
- Sunarto, R. (2014). *Pengantar Statiska*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, D., & Setiawan, A. (2013). Buku Ajar: Statistik Kesehatan.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F., Candra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: PENERBIT ANDI.
- Wicaksono, S, R. (2018). *Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen Volume 2*. Malang: Program Studi Akuntansi FEB Universitas Ma Chung.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services? (7th Ed.)*. Mc Graw Hi Education.

II. JURNAL

- Adamova, Anastasia. (2014). *Influence of Company's Website on CRM. Thesis. Saima University*.
- Ahmadi, A. (2021). Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Customer Relationship Management Dan Kepercayaan (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sarolangun). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1).
- Al Rasyid Harun. (2017). Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, Vol 1 No. 2.
- Amalia Riska Ayu. (2020). Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi: IAIN Salatiga*.

- Angela, E. A. (2020). Pengaruh Kinerja Pelayanan, *Customer Relationship Management* Dan Digitalisasi Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Boyolali).
- Aprilia Dwi Lestari, L. (2020). Kontribusi Pendapatan Perempuan Bekerja Sektor Industri Dalam Upaya Meningkatkan Perekonomian Keluarga (Studi Kasus Pada Karyawan Pabrik Bulu Mata Palsu CV. CHIC Eyelashes di Desa Kedungwuluh Kecamatan Kalimanah Kabupaten Purbalingga Jawa Tengah) *Skripsi: Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto.*
- Ciptiyani, Maela. (2021). Implementasi *Customer Relationship Management* Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitra Berkah. *Skripsi: Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto.*
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, ISSN, 2460-9404.*
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Jakarta. *Conference On Management And Behavioral Studies.*
- Dewi, S. P. (2012). Pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan SPBU Yogyakarta (studi kasus pada spbu anak cabang perusahaan RB. Group). *Jurnal: Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, 1(1).*
- Dewi, N. P. N. A., Hartati, P. S., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh *Service Quality* dan CRM (*Customer Relationship Marketing*) terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Peraupan, Denpasar Utara. Widya Amrita: *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Parwisata, 1(1).*

- Dhani, I. P., & Utama, A. G. S. (2017). Pengaruh pertumbuhan perusahaan, struktur modal, dan profitabilitas terhadap nilai perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, 2(1).
- Eviana, D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Elianto Waika Yuri, Setyawati Sri Murni & Setyanto Refius. (2019). Analisis Pengaruh Manajemen Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Keterikatan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*. Volume 21 No 4.
- Faujiah, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Nasabah Kualitas Layanan Reputasi Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilegon. *Jurnal Doctoral Dissertation, UIN SMH Banten*.
- Fauzi, A., & Surharyono, H. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Malang). In *Jurnal Ad-ministrasi Bisnis (JAB)* (Vol. 55, Issue 2).
- Farida, T. (2017). Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor PT Danareksa Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(1).
- Febriana Nina Indah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. *Jurnal: An-Nisbah Vol 1*.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan *Cumtomer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Jurnal INA-Rxiv*.

- Habibillah, M. W. (2018). Pengaruh CRM Terhadap Kepercayaan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Survey pada Petani Desa Donowarih, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan*, 12(1).
- Hadyan, Z. (2015). Pengaruh *Customer Relationship Marketing*, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care Di Kudus). *Jurnal UDiNus Repositor*.
- Hakim Arif Hanifudin. (2020). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay). *Skripsi IAIN Surakarta*.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).
- Handayani, R. H., Q., & Nurmiati, E. (2018). *Interactive Customer Relationship Management* Jasa Infrastruktur Jaringan PT. Meda Cipta Utama. *Applied Information System and Management*, 1(1).
- Harmiyanto, J. (2017). Pengaruh kualitas pelayan *dan customer relationship management* (CRM) terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal MBR (Management and Business Review)*, 1(2).
- Harahap, N. M. Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Jabodetabek Memilih Bank Syariah. *Skripsi: (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta)*.
- Haryeni, Yofina M, Eka FL. (2017). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatab Sulaiman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas Vol 19 No 2*.

- Idris, M. (2017). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Trust* Pada Toko Buku Gramedia Jember. *Skripsi: Repository Universitas Jember*.
- Karani, dkk. (2019). Pengukuran Kualitas Hidup Pasien Hemodialisis Gagal Ginjal Kronik Di RSUD Ulin Banjarmasin Menggunakan Instrumen EQ5D. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 4(1).
- Lie, D., Sudirman, A., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8).
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01).
- Marlia, M. (2021). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Supra Primatama Nusantara Cabang Batam. *Skripsi Doctoral dissertation, Prodi Manajemen*.
- Maryati, T. (2018). Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan, Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Penumpang Brt Trans Semarang Koridor VI. *Skripsi Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang*.
- Maylina, Deti dkk. (2018). Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management* dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah. *Jurnal: Pemikiran Islam Vol.7 No.4*.
- Muhammad, Ryan. (2019). Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam. Universitas Darussalam Gontor.
- Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management* dan Keunggulan Produk Tabungan

- Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah. *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, 19(1).
- Murdianingsih, Sri. (2015). Persepsi dan Perilaku Santri Kota Salatiga Terhadap Perbankan Syariah dengan Sikap sebagai Variabel Moderating Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar. *Skripsi STAIN Salatiga*.
- Nia Rohmatin Nikmah. (2017). Hubungan *Relationship Marketing*, *Customer Satisfaction* Dan *Customer Loyalty*. *Jurnal Kompetensi*. Vol 11, No 2.
- Nugraha, I. M. P., Kepramareni, P., & Suardhika, I. N. (2020). The Effect Of Relationship Marketing And Service Quality Of Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty In Bank Bpd Bali Renon. *International Journal Of Sustainability, Education, And Global Creative Economic (Ijsegce)*, 3(2).
- Nunkoo, R., Teeroovengadam, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2019). *International Journal of Hospitality Management Service Quality and Customer Satisfaction: The Moderating effects of Hotel Star Rating. International Journal of Hospitality Management*.
- Pambudi, R. (2020). Pengaruh *Promotion, Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Transaksi GoPay (Studi Pada Pengguna Transaksi GoPay Di Kabupaten Kebumen). *Jurnal STIE Putra Bangsa*.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2).
- Prashella, D. A., Kurniawati, K., Fachri, H., Diandra, P. K., & Aji, T. (2021). *Corporate Social Responsibility* Terhadap *Customer Loyalty* Yang Dimediasi Oleh *Electronic Service Quality, Trust*

- Dan *Customer Satisfaction* Pada Industri Perbankan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK)*, 10(2).
- Prihatini, A. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Natasha Skincare Candibaru Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(3).
- Rachman Fatchur. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Volume 3, Nomor 11.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis). *Jurnal Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4).
- Ramadhaniati, Safirah, Evi Susanti, Arjuna Wiwaha, and Isthi Wahyuning Tyas. (2020) "Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction." *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business* 1, no. 1.
- Riati, L. A. (2019). Analisis Pengaruh *Service Quality* Dan *Sharia Compliance* Terhadap *Customer Satisfaction* Pembentuk *Customer Loyalty* (Studi Kasus Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Salaam). *Skripsi: (Doctoral dissertation, STIE Indonesia Banking School)*.
- Rumiyati, R., & Syafarudin, A. (2021). The Influence of Service Quality, Marketing Mix, on Bank Customer Satisfaction in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(1).
- Reski Ayu. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BRI Unit Kalosi Kabupaten Enrekang. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar. Nitro Professional*.

- Rosmayani. (2016). Customer Relationship Management. *Jurnal: Valuta Vol 2 No 1*.
- Sadiq M. Khan S. dan Khan M. (2014). "Ban Selection Criteria: a Study in Malaysia". *Jurnal Actual Problem of Economics* 7, No. 157.
- Sari, R. (2019). Pengaruh *Customer Relationship Marketing*, Nilai Nasabah Dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pangkalan Brandan. *Skripsi: (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)*.
- Sari, Y. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Relationship Marketing* Dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (Journal of Business and Management)*, 17(2).
- Subroto, FX. A. 2013. Pengaruh Market Orientation terhadap Service Quality, Satisfaction dan Loyalty Pelanggan Toko Buku Gramedia di Jawa Timur, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 15, No. 1.
- Sulaiman, S. M. (2018). Customer Relationship Management, Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty. In *Proceedings of the 7th international conference on multidisciplinary research*.
- Solihin, M. (2021). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa PT. Asuransi Jiwasraya Kantor Pusat Medan *Skripsi doctoral dissertation, UMSU*.
- Tan, Y. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* pada PT Bank Central Asia Tbk. Studi Kasus KCU Darmo Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 6(1), 10.
- Prasetyo, O. D. (2017). Penerapan Strategi *Costumer Relation Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dan

Loyalitas Pelanggan *Jurnal: (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).*

Victor Christian, Rotinsulu Jopie Jorie dan Jacky S.B. Sumarauw. (2015). Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA TBK. Di Manado. *Jurnal: EMBA. Vol.3 No.2.*

Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi, 2(2).*

Wijaya, E., Komara, A. H., Santoso, P. H., & Warnadi, W. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kota Pekanbaru. Kurs: *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis, 4(2).*

Woran, N. (2016). Pengaruh *Customer Relationship Marketing*, Nilai, Keunggulan Produk Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Mega Jl. Piere Tendean Mega Mall Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. 16(1).*

III. WEBSITE

https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html.

tanggal 9 Agustus 2021.

Dikutip pada