

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. (2013). *Manajemen Bisnis Syariah Dan Kewirausahaan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya.
- Barnes, James G. (2001). *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan), Edisi. II*. Yogyakarta: ANDI.
- Buttle, Francis. (2004). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept And Tools*. Malang: Banyumedia.
- Carissa, Anatasha Onna, Achmad Fauzi, dan Srikandi Kumadji. (2014). Penerapan *Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 1*.
- Dewi, Ayu Abriyanti Chandra, dan Hatane Samuel. (2015). Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 3, No. 1, (2015) 1-9*.
- Dyantina, Ovi, Mira Afrina, dan Ali Ibrahim. (2012). Penerapan *Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*. *Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 4, NO. 2 Halaman 516-529*.

- Fadil, Zaki, dan Priyo Utama. (2015). *Teknik Marketing Itu Mudah (Perencanaan Marketing Strategis Untuk Mengurus Bisnis)*. Yogyakarta: Second Hope.
- Gordon, Ian. (2002). *Best Practices: Customer Relationship Management*. Ivey Business Journal.
- Griffin, Jill. (2002). *dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 "Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books. Singapore.
- _____,(2003). *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- _____,(2005). *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut. Word of Mouth Marketing*. Yogyakarta: MEDPRESS.
- Imasari, Kartika, dan Kezia Kurniawati Nursalin. (2011). Pengaruh *Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk. Fokus Ekonomi (FE) Vol. 10, No. 3 Hal. 183 – 192*.
- Jannah, Aulia, Kholid Mawardi, dan Abdullah. (2017). Pengaruh *Customer Relationship Management Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Terhadap Tamu Domestik HARRIS Hotel & Conventions Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 50 No. 1

- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management Eleven Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- _____, (2005). *According to Kotler (Terjemahan Bahasa Indonesia)*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Kotler, Philip & Armstrong G. (2010). *Principle of Marketing (13thEd)*. New Jersey: Prentice Hall. *Journal of Customer Relationship Management*.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2006). *Marketing Management Twelfth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mardani. (2012). *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putri, Isna Kiswanti. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS Sri Sejahtera Jawa Timur. *Skripsi*, Surabaya, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Santoso, Gesang. (2012). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Banjarmasin. *Skripsi*, Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat.
- Sarwono, Jonathan. (2009). *Statistik itu Mudah: Panduan untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: Andi.
- Stone, Bob dan Jacobs. (2007). *Successful Direct Marketing Methods*. New York: McGraw Hill.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

_____, (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sutanto, Herry, dan Khaerul Umam. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. (2016). *PEMASARAN. Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Yulinda, Ade Tiara. (2014). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Bengkulu. *Ekombis Review*.

<http://www.konimex.com/>

<https://www.konimex.com/content/sejarah-konimex/>

<http://www.sinarintermark.co.id/mnj/index.php/tentang-kami/sejarah>