

DAFTAR PUSTAKA

- A S Hornby. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford University Press
- Ariga, A. R. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi BGES Pada PT TELKOM WITEL SUMSEL. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 9, No. 1, 27-78.
- Assauri, S. (2013). *Strategic Management*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Atmadjati, A. (2013). *Layanan Prima dalam Praakter Saat Ini*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Aulia, S. (2019, September Jum'at). hasil wawancara dengan nasabah. (N. Hikmah, Pewawancara)
- BBM. (2013). *Customer Relationship Management (CRM)*. Dipetik September 16, 2019, dari <http://bacablogmaisir.blogspot.com/2013/06/customer-relationship-management.crm.html?m=1>
- Chalmeta, R. (2005). *Methodology For Customer Relationship Management*. Grupo (IRIS), Universitas Jaumw I.
- Chen, I. J., & Popovich, K. (2003). Understanding Customer Relationship Management (CRM) Peoples Process and Technology. *Business Process Management*, Vol. 9 No.5, 672-688.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- DEPARTEMEN AGAMA RI. (2006). AL-QUR'AN DAN TERJEMAH. SURABAYA: KARYA AGUNG SURABAYA.
- Fatimah, S., & Saputra, M. (2020, Agustus Senin). Wawancara dengan kasir dan pengelola. (N. Hikmah, Interviewer)

- Fatimah, S., & Saputra, M. (2020, Juli Senin). Wawancara dengan kasir dan pengelola. (N. Hikmah, Interviewer)
- Francis Buttle. (2009). *Customer Relationship Managment*. USA: Elsevier Ltd. All rights reserved.
- Furqon, M. H., Tumbuang, W. J., & Raintung, M. C. (2019). Intelijensi Pemasaran Dalam Upaya Mempertahankan Keunggulan Kompetitif Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Mantos. *Jurnal Emba, Vol. 7 No. 1*, 561-570.
- Gerson, & F, R. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ibrahim. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. Al-Fabeta.
- Indah, D. P., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Riview, Vol. 1, No. 2*, 51-60.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke dua*. Jakarta: PT Persero penerbit dan Percetakan.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kasmir. (2016). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Keegan, W. J. (1996). *Manajemen Pemasaran Global, Jilid 1, Edisi Revisi, Terjemahan Alexander Sindoro*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kholil, I. (2017). Customer Relationship Management (CRM) berbasis web untuk meningkatkan daya saing toko online. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri, Volume 13 No.1*, 43-48.
- Ma'ruf, N. N. (2008). *The Power Of Marketing Practitioner Perspectives In Asia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, R. S. (2016). Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Suarah Al-Baqarah 283 Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balikpapan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 1, No. 2*, 93-119.
- P. S. (2020). Retrieved Agustus Rabu, 2020, from pegadaian.co.id

- Payne, A., & Frow, P. (2005). A Strategic Framework For Customer Relationship Management. *Of Marketing, Vol. 69*, 167-176.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: PT (Persero) Penerbit Dan Percetakan.
- Raditya, R. (2020, Agustus Senin). Wawancara dengan pensurvei. (N. Hikmah, Interviewer)
- Riskiyah. (2017). *Analisis Pembiayaan Dengan Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya*. Surabaya: Skripsi Tidak Diterbitkan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Rosmayani. (2016). Customer Relationship Management. *Jurnal Valuta, Vol. 2, No. 1*, 83-98.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Saputra, M. (2019, September Rabu). Wawancara dengan pengelola. (N. Hikmah, Pewawancara)
- Saputra, M. (2020). (N. Hikmah, Interviewer)
- Saputra, M. (2020, Juli Senin). Wawancara dengan pengelola. (N. Hikmah, Interviewer)
- Sirait, D. P. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing, Vol. 3 No. 1*, 79-85.
- Slamet, H. (2013). LAPORAN HASIL PENELITIAN INDIVIDU. Dalam *Pengaruh CRM (Customer Relationship Management) terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat C. malang* (hal. 70). Malang: Kementerian Agama Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Thakor, A. V. (2000). *Becoming A Better Value Creator*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Tjoptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Umam, K. (2016). *Perbankan syariah dasar-dasar dan dinamikan perkembangannya di indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo, W. A. (2019). Pegadaian Syariah. *Ketentuan Hukum Gadai dan Akadnya*, 1-23.

Wiley, J., Sons, & Inc. (2007). *101 Ways To Improve Customer Service*. Plelffer.