

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhansyah Putra dan Dwi Saraswati. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya : Cv Jakad Media Publishing.
- Anatasha Onna Carissa,dkk. 2014. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang)*. 15(1): 1-11
- Bustari Muktar,dkk. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Kencana
- Didin Fatihudin, dkk. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Yogyakarta : Deepublish
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Hasibuan Malayu. 2015. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Grasindo
- Inggang Perwangsa Nuralam. 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta : Deepublish
- Kasmir.2014. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Lili Suryati. 2019. *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Deepublish
- Ovi Dyantina,dkk. 2012. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*. 4(2): 516-529.
- R. Ajeng Entaresmen. 2016. *Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Produk Tabungan IB Hasanah Di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang X*. 9(1): 55-77.
- Surya Saputro. 2013. *Hubungan Antara Customer Relation Management (CRM) Dan Brand Image PT Excelcomindo Pratama*. 13(1): 37-50.

Samsul Arifin. 2019. *Pemasaran Era Milenium*. Yogyakarta : Deepublish

Undang-Undang No.10 tahun 1998, *Tentang Perbankan*. Jakarta : Sinar Grafika