

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Eka Pratama. (2019). *Customer Relationship Management (CRM)*. Bandung. Penerbit Informatika.
- Alo Liliweri. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta. Kencana.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kalakota, Marcia. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison Wesley, USA.
- Oesman, Y.M. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value dan Customer Dependency*. Bandung. Alfabeta.
- Sheth, Jagdish N, Atul Parvatiyar & G. Shainesh, (2002). *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Thools, and Application*. New Delhi. Tata McGraw-Hill Publishing Company.

Jurnal

- Doni Marlius. (2018). "Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Bukit Tinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan". *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang*. Jurnal Pundi, Vol. 01, No. 03.
- Jamar Habibur Rahman (2021). "Informan Dalam Penelitian Kualitatif". *ResearchGate*, 18/423626/GE/08675.
- Kanaidi, & Ari, K. (2011). "Analisis Customer Relationship Management (CRM) pada SBU Pos Admail". *Banking and Management Review*, Vol. 01 No. 01.
- Kartika Imasari, Kezia Kurniawati. (2011). "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk". *Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk*, Bandung, Vol. 10, No.3.
- Lena Ellitan, Lina Anantan. (2020). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *Customer Relationship Management*". *Jurnal Seminar Nasional Sistem dan Informatika*, Bali, SNS 106-010
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. (2015). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking". *Jurnal Nisbah*, Bogor, Vol.

01, Nomor. 01.

Skripsi/Tesis

Al Hakim. (2020). “Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay)”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Surakarta: Surakarta.

Danang Budi Utomo. (2014). “Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur”. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta.

Dianti Putri. (2022). “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengobatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Riau: Pekanbaru.

Dwi Fahira. (2020). “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah KC Banda Aceh)”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry: Banda Aceh.

Website

Bni.co.id. (2021) “Perseroan Tentang Bni Sejarah”, Hak Cipta 2021 PT Bank Negara Indonesia (*Persero*) Tbk. <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>. (Diakses, 18 Mei 2023).