

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, Anggita Viska, Ariningtyas Puspitasari, Anggit Dyah Kusumastuti. 2024. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Shopee Indonesia)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 426-431.
- Anonim. *Layanan Produk Barokah dan Produk Manfaat KSPPS BMT PETA*. [Brosur]. KSPPS BMT PETA.
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Melton Putra.
- Asih, Mir Atul Windu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang". (IAIN Kediri: Skripsi 2023).
- Attas, Anne dkk. 2018. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Bank BNI Cabang Palopo)". *Jurnal Management*, 4(1).
- Azwar, Saifuddin. 2015. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Damayanti, Adila Yeni Rosy. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar (Studi Pada pelanggan yang menggunakan jasa bengkel PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Diponegoro, Indonesia, 1-12.
- Dasuki, Rima Elya. 2018. "Kajian Good Corporate Governance Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah", *Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, (1), 739-755.
- Farid, Hidayat. 2016. "Alternative Sistem Pengawasan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Dalam Mewujudkan Syariah Compliance". *Jurnal Mahkamah*, 1(2), 385.
- Hadi, Sutrisno. 1987. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Hermawan, Iwan. 2019. *Teknik Menulis Karya Ilmiah Berbasis Aplikasi Dan Metodologi*. Kuningan: Hidayatul Quran.

<http://nik.depkop.go.id/> diakses pada tanggal 14 Januari 2025.

<https://jombang.nu.id/> , diakses pada tanggal 14 Januari 2025.

Huda, Nurul dkk. 2016. *Baitul Maal Wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoritis*. Jakarta: Amzah.

Iriandini, Anggita Putri dkk. 2015. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2).

Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik Cetakan 1*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Khoirunnisa, Dede Heni Noviarita, Evi Eka Elvia. 2023. “Revitalisasi Baitul Maal Wat Tamwil sebagai Pilar dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat”. *Media Law and Sharia*. 4(4).

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kusumawati, Erna. 2021. “Implementasi Customer Relationship Management pada Industri Pendidikan: Studi Kasus Pada Akademi Pariwisata”. *Jurnal Altasia* (3)1.er

Lukas, Ade Paul. 2001. *Makalah Seminar: Customer and Partner Relationship Management*. Telematic Research Group.

Mahdi, Daimam. 2023. “Peran Pelayanan Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah & Relevansinya Dengan Manajemen Pelayanan Syariah (Studi Kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)”. (IAIN Kediri: Kediri).

Maisaroh, Ridha dan Maulida Nurhidayati. 2021. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2”. *Niqosiya: Jurnal of Economics and Business Research*. 1(2).

Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group

- Marsheres, Ance. 2019. "Pengaruh pelayanan dan promosi terhadap peningkatan jumlah nasabah pada BMT AL-Muawanah IAIN Bengkulu". (IAIN Bengkulu: Bengkulu).
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1999. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Munandar, Dadang. 2016. *Relationship Marketing, Strategi Mnciptakan Keunggulan Bersaing*. Cetakan 1. Yogyakarta: Ekuilibra.
- Mutiara, Frida. 2011. "Customer Relationship Management PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta dalam menangani Keluhan Peserta untuk mencapai Kepuasan pelanggan". (Yogyakarta: Skripsi).
- Noor, Afif dan Bagas Heradhyaksa. 2021. *Hukum Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Di Indonesia*. Semarang: Mutiara Aksarla, Jilid 3.
- Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, Dan Customer Dependency*. Bandung: Alfabeta.
- Palupi, Puspita Intan Dwi. 2023. "Implementasi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kabupaten Kediri". (IAIN Kediri: Kediri).
- Riyanto, Agus, Arivatu Ni'mati Rahmatika, Naili El Muna. 2021. "PRAKTIK ISLAMIC SPIRITUAL CAPITAL DI KSPPS BMT PETA". *Jurnal Ekonomi Syariah*. 01(02).
- Safrudin, Muhammad. *Profil Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil Perekonomian Tasyrikah Agung (KSPPS BMT PETA)*. Tidak Diterbitkan (Diakses pada 5 Januari 2026, 2022).
- Siahaan, Hotlan. 2008. *Customer Realtionship Management (CRM) Sebagai Saran Meraih Image Positif Untuk Perpustakaan*. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. 04(02).
- Sirait, Dodi Putra. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Digital Marketing*. 3(1).

- Soeranto dan Locolin Arsyad. 2003. *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Sudjana, Nana. 1998. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani Ambar Teguh. 2004. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Suprayoga, Imam dan Tobroni. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sutanto, Herry dan Umam, Khaerul. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Suwandi. 2017. *Customer Relationship Management Strategi Pengembangan Pelanggan*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2003.
- Utomo, Danang Budi. 2014. "Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur". Skripsi.
- Zainal, Veithzal Rivai dkk. 2017. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*. Jakarta: Bumi Aksara.