

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah : Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek*. Edisi revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifudin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.

Azwar, Saifuddin. 2004. *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management: concepts and tools*. Malang: Bayumedia.

Chan, S. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ghazali, Imam.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

G. Barnes, james. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Andi.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesebelas*. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.

-----, 2003. *Manajemen Pemasaran, Edisi millennium 2*. Jakarta: Prehalindo.

Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nasution, M. Nur, A.P.U. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Quality Service)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Singarimbun, Masri., Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian : Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Temporal, Paul dan Trott, Martin. 2002. *Romancing The Customer Memaksimalkan nilai merek melalui Relationship Management*. Jakarta.: PT. Salemba Empat Patria.
- Tunggal, Widjaja Amin. 2008, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Konsep dan Kasus*. Jakarta: Harvarindo.
- . 2008, *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta. Haravindo.
- Umam, Khotibul. 2009. *Trend Pembentukan Bank Umum Syariah*. Yogyakarta: BPFE.

Jurnal/skripsi/tesis:

- Andreani, Fransisca. Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. VOL. 2, No. 2, Oktober 2007: 59-65.
- Ariyanti, Maya. Manajemen Hubungan Pelanggan Melalui Manajemen Pengetahuan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widayatama. *Seminar Knowledge Management*, KKMI FTI ITB.

- Imasari, Kartika., Nursalin, Kezia Kurniawati. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. BCA Tbk. *Jurnal Fokus Ekonomi (FE)*, Desember 2011. Vol. 10, No. 3.
- Julita, 2001. Menuju kepuasan pelanggan Melalui penciptaan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah "Manajemen & Bisnis"* Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Vol. 01 No. 01 Oktober.
- Liana, Lie. Penggunaan MRA dengan SPSS untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. Fakultas Ekonomi, Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Teknologi Informasi*. Dinamik Volume XIV, No.2, Juli 2009 : 90-97.
- Puspita Rochma, Like. 2009. Analisis Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Pt Pln (Persero) Apj Surakarta. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Satriyo U.P. Bhaskara, Silvya L. Mandey, Olivia Nelwan. 2014. Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 99-110.
- Segoro, Waseso. 2011. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor Penambat dan Kualitas Hubungan Relasional terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : suatu Penelitian pada Penyedia Jasa Telepon Selular di Jawa Barat. IncomTech, *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*. Vol.2, no.2, 2011.
- Tama, Bayu Adhi. 2012. Cross-Selling: Perangkat Utama Customer Relationship Management (Crm) Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Makalah seminar Universitas Sriwijaya*.
- Winarti, Siti Sri. 2008. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Ketahanan Nasabah di BPRS Bumi Rinjani Batu. *Skripsi Universitas Islam Negeri Malang*.

Sumber dari Internet:

<http://m.republika.co.id/berita/ekonomi/syariahekonomi/13/10/22/mv266pembiayaan-bermasalah-bprs-masih-tinggi>. Diakses pada Rabu, 19 Agustus 2015.

www.kosistensi.com/2015/05/analisis-regresi-variabel-moderating.html