

DAFTAR PUSTAKA

- Adhianti, R. D. (2021). hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada pelanggan shopee.
- Almanhaj. (2022). *Almanhaj*. Diambil kembali dari <https://almanhaj.or.id/>
- Anggi Nadia Jeni Saputri, V. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi oleh Kepuasaan Pelanggan. *Jurnal Skripsi*.
- Anufia, T. A. (2019). Instrumen Pengumpulan Data.
- Apriliani, T. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Konsumen PT.Matahari Department Store Mojokerto). 21.
- Astria Hijriani, F. A. (t.thn.). Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Usaha Mikro Bidang Retail Studi Kasus CV Duta Square Bandar Lampung.
- BMT Bina Insani Mandiri . (2022). Diambil kembali dari BMT Bina Insani Mandiri : <https://bmtbimjatim.co.id/tentang-kami/>
- carissa, A. O. (2011). penerapan crm sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (studi kasus pada Bandung sport distro malang).
- Eva Trisnawati, A. W. (2021). Implementasi Etika Bedagang Dengan Sifat Siddiq,Tabligh,Amanah,Fathanah, Pada Waroeng Steak And Shake Cabang Bounlevard Makassar. *Economos :Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 4, Nomor 3, .*
- Fitriyah, I. L. (2022).
- Hamidin, D. (2008). Model *Customer Relationship Management* (CRM) Di Institusi Pendidikan. 31.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal ashri Publishing.
- Hasan, I. H. (2015). Impelementasi CRM untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Catering. *Dinamika Teknik Vol.IX, No.1 , 11-27.*
- Hayati, L. (2012).

- Hermawan Kartajaya & Muhammad Syakir Sula. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Inkiriwang, N. Y. (2018). Implementasi of marketing mix through E-commerce sales activities in ota (online travel agent). *Skripsi*, 15.
- Juwariyah. (2022). implementasi CRM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada kspps BMT BIM Cabang Palang dalam perspektif islam. (A. F. Fajri, Pewawancara)
- Keller, P. K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Gelora Aksara Pratama.
- Mahmudah, R. (2018). Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada BMT UGT Sidogiri Capem Giri. 1.
- Mashuri. (2017). Peran Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat.
- Melanta, S. &. (2014). *Customer Relationship Management* dan Loyalitas Konsumen pada PT Shafira Laras Persada. Vol XI, No.2.
- Nordiana, Z. (2018). Strategis Pemasaran Produk Tabungan IB Multiguna Berdasarkan Sifat Wajib Rasulullah di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- Qonita. (2021). hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan toko online pakaian anak muslim Hagia Shopia. *Jurnal Skripsi*.
- Rahmadan, S. (2020). Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) gerai 212 mart lingkar barat dalam menciptakan bagi pelanggan.
- Rifana, U. (2019). impelementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan citra pada kspps bmt bina ummat sejahtera cabang jepara. *jurnal skripsi*, 219.
- Rosmayani. (2016). *Customer Relationship Management*. *Jurnal Valuta Vol 2 No 1, April 2016*, 83-98, 83.
- Safitri, D. W. (2022). implementasi CRM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pada KSPPS BMT Bina Insani Mandiri Cabang palang dalam perspektif islam.

- Sahil, I. (2019). Potensi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam meningkatkan Petumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Al-Insyioh : Studi Keislaman*, 35.
- Slamet. (2013). Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Cabang Malang.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,cv.
- Sula, H. K. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: PT.Mizan Pustaka.
- Surono. (2017). Analisis Implementasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) BMT Amanah Kudus Dalam mempertahankan Loyalitas Nasabah.
- Suryana, A. (2007). Tahap-Tahapan Penelitian Kualitatif Mata Kuliah Analisis Data Kualitatif.
- Susianawati. (2022). implementasi crm untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada kspps bmt bim cabang palang dalam perspektif islam.
- Susilowati. (2022). implementasi CRM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada KSPPS BMT Bina Insani Mandiri Cabang Palang dalam pespektif Islam. (a. f. fajri, Pewawancara)
- tafsirq. (2022). Dipetik 2015-2020, dari tafsirq: <https://tafsirq.com/>
- TafsirWeb. (2022). *quran.kemenag.go.id*. Diambil kembali dari TafsirWeb: <https://tafsirweb.com/>
- Uthama, P. A. (2014). Implementasi Strategi *Customer Relationship Management* Bank Komunitas.
- Utomo, Y. L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan sebagai variabel intervening. 74.
- Website :**
- <https://bmtbimjatim.co.id/>
- <https://instagram.com/bmtbimjatim?igshid=YmMyMTA2M2Y=>
- <https://m.youtube.com/c/BMTBIMJATIM>
- https://www.tiktok.com/@bmtbimjatim?_t=8UggGGrYSYM&_r=1