

DAFTAR PUSTAKA

- Bahari, A., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS*, 6, 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- Munandar. 2016. *Kreatifitas dan Kebakaran, Strategi Mewujudkan Potensi Kreatif dan Bakat*. Jakarta: Gramedia
- Setyaleksana, B., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 46(1), 45–51.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004. *Principles of Marketing*. International Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kalakota, Ravi, & Marcia, Robinson. (2001). *Ebusiness 2.0 : Roadmap for success*. Addison - Wesley, Boston.
- Tunggal, W. A. (2000). *Konsep Dasar CRM*. Harvaindo. Jakarta
- Rachmad Hidayat (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tampilan Baru Mobile Banking BSI*. (2021). Diakses pada tanggal 29 April 2023 dari <https://www.wirneet.com/tampilan-baru-mobile-mandiri-syariah-setelah-menjadi-bsi-mobile-di-iphone/20210201548>

Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). Manajemen Bank Syariah. Surabaya: Qiara Media.

Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia. (2021). Bankbsi.co.id. Diakses pada tanggal 28 April 2023 dari <https://www.bankbsi.co.id/companyinformation/tentang-kami>

