

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyana, Agung. 2008. *Analisis Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Panghegar Bandung (Menurut Persepsi Konsumen)*. Skripsi pada Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama Bandung.
- Bank Indonesia. 2010. *Statistik Perbankan Indonesia per November 2010*.
- Barnes, J G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management : Rahasia Hubungan Pelanggan* (Terjemahan). Yogyakarta: Andi.
- Buttle, F. 2004. *Customer Relationship Management Concepts and Tools*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Depag RI, 2000. *Al-Qur'an Terjemahan*. 2000. Bandung: Diponegoro.
- Dyche. Jill. 2002. *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*. Boston: Addison-Wesley.
- Gaffar, V. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta .
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan* (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karim, Adiwarmanto. 2007. *Bank Islam*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, P dan G Amstong. 2003. *Principles of Marketing*. USA: Pearson-Prentice Hall.
- _____ dan K. L Keller. 2006. *Marketing Management*. USA: Pearson-Prentice Hall.
- Lovelock, C. dan Jochen Wirtz. 2007. *Services Marketing*. USA: Pearson-Prentice Hall.
- Malthouse, Edward C; Bobby J Calder (2005). "Relationship Branding and CRM". in Alice Tybout and Tim Calkins. *Kellogg on Branding*. Wiley.
- Putri, Dwi Novita. 2010. *Faktor-Faktor Customer Relationship Management yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Unit Duren*

Jaya Bekasi. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

Republik Indonesia. "Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 atas Penyempurnaan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992". Jakarta.

Republik Indonesia. "Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah". Jakarta.

Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business A Skill Building Approach*. NJ: John Willey & Sons, Inc.

Sipahutar, M A. 2002. *Customer Focus*. Bandung: Alfabeta.

Triyadi. 2008. *Penerapan CRM (Customer relationship Management) Pada Pemasaran Taman Anggrek*. Skripsi pada Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor

Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Profil Perbankan Syariah
www.datacon.co.id/BankSyariah2.html (diakses pada 31 Januari 2011)

Bank Syariah Mandiri
<http://www.pkesinteraktif.com/bisnis/perbankan-syariah/179-bsm-semakin-terdepan.html> (diakses pada 31 Januari 2011)

<http://www.syariahmandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/> (diakses pada tanggal 31 Januari 2011)