

DAFTAR PUSTAKA

Arsip Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Sikaping.

Bony Yosua Setyaleksana, *Pengaruh Customer Relationship (CRM) Terhadap Kepuasan Loyalitas Pelanggan*, (Jurnal Administrasi Negara)-Vol.45 No.1

Company Profile Bank Syariah Mandiri.

Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prenadamedia Group.

Fri Hadi Maris, BOSM, *Wawancara*, PT.BSM Kantor Cabang Lubuk Sikaping.

<http://googleweblight.com/i?u=https://belajarmanagement.wordpress.com/2009/03/23/pengertian-dan-tugas-manager/&hl=id-ID> (Selasa 7 Agustus 2018)

<http://untariagustina.blogspot.com/2010/10/tugas-customer-relationship-management.html> (Jum'at, 27 juli 2018)

<http://www.aspiringminds.com/featured-profiles/featured-profile-relationship-manager-in-banking-service&prev=search> (Jum'at, 27 Juli 2018)

<http://www.savemax.co.id/corporate/detailjob/34/Customer-Relationship-Manager> (Minggu, 29 Juli 2018)

<https://citragusman.wordpress.com/2016/04/11/beberapa-contoh-kasus-pada-crm-customer-relationship-management/> (Senin, 30 Juli 2018)

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6490/Prosedur%20Hanling%20Complaint%20Pada%20Bank%20Syariah%20Mandiri%20Cabang%20Ambarukmo.pdf?sequence=1> (Minggu, 29 juli 2018)

<https://googleweblight.com/i?u=https://id.m.wikipedia.org/wiki/deskripsi&hl=id-ID> (Selasa 7 Agustus 2018)

<https://www.pustakauinib.ac.id>, Gambaran Umum Sejarah Bank Syariah Mandiri, (Rabu, 4 Juli 2018)

<https://www.syariahamandiri.co.id> (23 Juli 2018)

Ike Kusdyah Rachmawati, 2008 *Manajemen Sumber Daya Manusia* Yogyakarta: Andi

Kartika Imasari, Kezi Kurniawati, *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk (Fokus Ekonomi)*-Vol. 10 No.3

- Kasmir, 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Dan Praktik* akarta: Rajawali Pers.
- Luli Yulianti, *Implementasi Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pengguna Smartphone Android Merek Samsung*: Sekolah Tinggi Ekonomi Bongaya Makassar.
- M.Iqbal Hasan, 2002 *Pokok-Pokok Materi Penelitian Dan Aplikasinya*, Bogor: Galia Indonesia.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhammad Hafiz, *CBRM, Wawancara*, PT. BSM Kantor Cabang Lubuk Sikaping.
- Muhammad, 2008 *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* , Jakarta: Rajawali Pers.
- Rasadi Ruslan, 2004 *Metode Penelitian (puplicerations dan komunikasi)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sjafri Mangkuprawira, 2008 *Horison Bisnis, Manajemen dan Sumber Daya Manusia PT. Gramedia*.
- Tjutju Yuniarsih, Suwanto, 2009 *Manajemen sumber daya manusia* Bandung: Alfabeta.
- Vanessa Gaffar, 2007 *CRM dan MPR Hotel*, Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai Zainal, 2009 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Wibowo, 2016 *Manajemen Kinerja- Edisi Kelima* Jakarta: Rajawali Pers.
- www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-customer.html?m=1, Senin 6 Agustus 2013.