

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Amiruddin, *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Cabang Makasar*( Makasar : 2015 ) h. 12-18

Amin dan Sulaksono, 2012:117

Barnes James. G, *Secret Of Custoeer Relationship Management*, (McGraww-Hill, 2001)

Daryanto, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran* (Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2013), h. 262.

Dede Firdaus, *Pengaruh Sistem Customer Relationship Management Terhadap Profitabilitas* (Stei Tazkia, Bogor, 2011) h. 2-3

Effy Fibriana Dewi, *Pemanfaatan Customer Relationship Management (CRM) Pada PT. Merpati Nusantara Airline (MNA) Sebagai Upaya Mengakui Sisi Pelanggan*, ( Karya Akhir MM-FEUI,2001)

FASB. Statement of Financial Accounting Concept No 6. 1985. Element of Financial Statement of Business Enterprises. Norwalk

Fatima Erma, Skripsi, *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Mempertahankan Nasabah*, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2014,

Ikatan Akuntansi Indonesia. 2009. Standar Akuntansi Keuangan, Jakarta: salemba Empat

Ikatan Akuntan Indonesia. 1994. Standar Akuntansi keuangan. Buku kedua, Jakarta: Salemba Empat

John G. Freeland,2005

Kotler. Keller, *Manajemen Pemasaran* (edisi 13,Jakarta: PT Glora Aksara Pratama,2004), . 159.

Kalakota dan Robinson (2001,172)

Kementrian Agama RI, *Alqur'an dan Tafsirnya* ( Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-qur'an:2007)h.554

Lovelock dan Wright, 2007:133

Griffin, 2005:31

Mirza, Syahrial. 2006. Penerapan CRM Sebagai Alat Penunjang Dalam Menghadapi Persaingan Yang Kompetitif Kasus PT. SM, Jakarta : Universitas Indonesia

Nanda Lesmana Putra, *Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Perhotelan*( Pekanbaru : UIN Syarif Kasim Riau, 2010), h. 10-12

Novia Mustika, Skripsi, *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*, UIN Raden Intan Lampung, 2016.

Ovy Dyantina Dkk, *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis web*, h 519

Patricia Seybold Group (2002), Turban (2004,153)

Rajawali Pers, 2013), h. 166

Rustam. 2002. Pendapatn Menurut Standar Akuntansi Keuangan No. 23. Sumatera Barat: Universitas Sumatera Barat

- Salim Bahresy, *Al-lu'lu wal marjan cet. II* (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 2003),h. 522
- Sugiyono, *Metode PenelitianManajemen,*( Bandung: Alfabeta. CV, 2015), h. 148
- Suhartono. 2010. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada RABBANI Dipati Ukur Bandung, Bandung: Universitas Komputer indonesia*
- Sugiono, *Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2015), 64*
- Suharsimi Arikunti, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* (Jakarta:Renika Cipta,2006).h.133
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS,* (Jakarta Kencana, 2014), 38.
- Turban, rainer dan potter. 2006. *Pengantar Teknologi Informasi,* Jakarta: Salemba Infotek
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi...,* h. 81
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 93

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



KEPUTUSAN REKTOR  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
NOMOR 354 TAHUN 2020

TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
TAHUN ANGGARAN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

- Memimbang :
- a. Bahwa untuk menyelesaikan ujian sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu;
  - b. Bahwa mahasiswa tersebut perlu memperoleh bimbingan yang sebaik-baiknya dalam menyelesaikan Skripsi, sehingga dapat menyelesaikan studi kesarjanaannya;
  - c. Bahwa Saudari Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak dan Saudara Surahman, M.E. masing-masing Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu.
- Mengingat :
1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  3. Keputusan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2017 tentang Perubahan IAIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, menjadi UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten;
  4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
  5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1997 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana S1;
  6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 32 tanggal 26 September 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
  7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B II/3/54242 tanggal 27 Juli 2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
  8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 100/Un.17/B.III.2/Kp.07.6/10/2017 tanggal 17 Oktober 2017 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
  9. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor 625 Tahun 2020 tanggal 18 Mei 2020 tentang Kalender Akademik Tahun Akademik 2020/2021.
- Memperhatikan :
- Surat Ketua Jurusan Perbankan Syariah tentang Pengesahan Sidang Diskusi Proposal Penelitian Skripsi tanggal 20 Oktober 2020  
dan Nahdiyah Farahdiba  
NIM 161420158

MEMUTUSKAN

- Menetapkan **KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN ANGGARAN 2020**
- Kesatu Mengangkat Saudari **Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.** sebagai Pembimbing Utama dan Saudara **Surahman, M.E.** sebagai Pembimbing Pembantu bagi mahasiswa tersebut di atas dengan judul skripsi: **Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Mengambil KPR Di Bank BTN Syariah KCS Serang.**
- Kedua Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan tersebut untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
- Ketiga Keputusan ini berlaku dimulai sejak tanggal ditetapkan.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab



Ditetapkan di Serang  
tanggal 26 Oktober 2020

Mihayatul Maskuroh

Tembusan:

- 1 Para Wakil Dekan 1,2,3,
- 2 Ketua Jurusan Perbankan Syariah,
- 3 Bendahara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten,
- 4 Mahasiswa yang bersangkutan.