

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Bukhari, Abu Abdullah Muhammad bin Ismail, *Ensiklopedia Hadits 2; Shahih Al-Bukhari 2*, Jakarta: Almahira, Terj. Cet. 1, 2012
- Arumsasi, Diah, dkk, "Pengaruh Tingkat Kecerdasan, Motivasi, Tingkat Sosial Ekonomi dan Kemampuan Adaptasi Lingkungan Siswa Sebagai Variabel Intervening terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Kelas X SMA Negeri 1 Mranggen tahun 2014, Prodi Pendidikan Ekonomi, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang
- At-Tirmidzi, Abu Isa Muhammad bin Isa, *Ensiklopedia Hadits 6: Al-Jami' At-Tirmidzi*, Terj. Cet. Ke-1, Jakarta: Alhamira, 2013
- Augusty, Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP.UNDIP, 2009
- Bastian, Danny Alexander, "Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Afindo Putra Setia." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No.1, 2014
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006
- Carissa, Anatasha Onna, dkk, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 15 No.1, 2014
- Cooper, Donald R. dan C. William Emory, *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1, Edisi kelima, Erlangga, Jakarta, 1997
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: CV. Penertbit J-Art, 2004

- Dwihapsari, Bunga Caecaria, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa pada Oryza Tour”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNDIP, 2012
- Dyantina, Ovi dkk. “ Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko Yen-Yen), *Jurnal Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer*, Universitas Brawijaya
- Ersi, Dzikiriyati Yuni dan Hatane Semuel, “Analisis CRM, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu di Jawa Timur.” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Vol. 8. No. 1. 2014
- Fanany, Faishal, “Pengaruh Brand Image dan Service Quality terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Vol. 4, No. 1, 2015
- Fitriana, Stella, “Pengaruh Efektivitas Iklan terhadap Minat Beli yang dimediasi oleh Citra Merek”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhamadiyah Surakarta, 2013
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013
- Handayani, SB. dan Ida Martini, “ Analisis Faktor Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomart Studi Kasus di Kota Semarang, *Jurnal*
- Harahap, Syahrin, *Membentuk Entrepreneur Muslim*, Solo: Baryatusalamah, t.
- Harniza, Harun, “Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal*

Manajemen Pemasaran Modern, Vol. 3 No. 1 ISSN : 2085-0972, 2011

Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pasar Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010

[Http//INDIKATOR/E-Dimensi-Kualitas-Pelayanan-Dalam-Perspektif-Islam.htm](http://INDIKATOR/E-Dimensi-Kualitas-Pelayanan-Dalam-Perspektif-Islam.htm), diakses pada tanggal 12 Februari 2012.

Iffan, Muhammad, “Analisis Citra Merek dan Kualitas Produk dampaknya terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Motor Yamaha Mio di JG Motor (PT. JayaMandiri GemaSejati) Bandung”, Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, 2011

Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin, “Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk.” *Jurnal Fokus Ekonomi* Vol. 10 No. 3 ISSN : 1412, 2011

Indah, Dewi Purnama dan Devie, “Analisa Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Keunggulan Bersaing dan kinerja perusahaan, *Jurnal Business Accounting Review*”, Vol. 1 No. 2, 2013

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*, Edisi 1, Yogyakarta: BPF, cet. Ke- 3, 2009

Isnadi, Didik, “Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan), Desertasi Manajemen, UNDIP, Semarang, 2005

Karina, A. Chintia Dewi, “Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Kredit PT. Bank Negara Indonesia (BNI),

TBK di Makassar, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, 2012

Kotler, Philip dan Kevin Lan E keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Edisi 12, Jilid 2, PT Indeks

Kurniawan, Aditya Shendi, "Pengaruh *Trust In Brand* terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Starbuck Coffee di Semarang), Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2011

Lamsudin, Rusdi, Nuansa Pelayanan Kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam

Mas'ud, Fuad, *Survai Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2004

Musanto, Trisno, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Vol. 6, No. 2, 2004

Musanto, Trisno, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6 No. 2, 2004

Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Bogor, cet. Ke-1, 2001

Nasution, Mustafa Edwin, et al, *Pengenakan Eksklusif: Ekonomi Islam*, Kencana, Jakarta, 2006

Nasution, Mustafa Edwin, *Pengenalan Eksklusif: Ekonomi Islam*, Edisi 1, Jakarta: Kencana, cet. Ke-1, 2006

- Norlaila, Raini, “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Toko Busana Muslim Banjarmasin”, Skripsi, Syariah dan Ekonomi Islam, 2015
- Novianto, “Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan PT. ISS Indonesia Cabang Jawa Timur, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014
- Prabowo,Budi, “Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada PT Astra Surabaya.”Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis UPN”Veteran” Jatim.Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Vol.8 No.2:92-97, 2008
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Costumer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pleanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Ratri,Lutiary Eka, “ Hubungan Antara Citra Merek (Barand Image) Operator Seluler dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler di Fakultas Ekonomi Reguler UNDIP Semarang, Skripsi, Fakultas Psikologi, 2007
- Rini, Ayu Sita dan Eka Sulistiawati, ”Pengaruh brand trust, customer satisfaction dan corporate social responsibility terhadap brand loyalty.”*Jurnal EKOBIS*, Vol. 1 No. 2, 2015
- Rsi Sultan Agung Semarang, *Pedoman Pelayanan Syariah Bidang Humas dan Pemasaran*, Semarang, 2015
- Semuel, Hatane, ”Customer relationship marketing pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas perbankan nasional.”*Jurnal manajemen pemasaran* Vol. 7 no. 1 ISSN : 1907-235X, 2012

- Siska Arifatun, "Profesionalisasi Pembimbing Rohani Islam di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Semarang, 2015
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2013, h. 93
- Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Ed. 1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Susilawati, Eti, "Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Serta Pengaruhnya terhadap Citra dan Kepercayaan pada Bank Syariah (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Semarang), Skripsi, Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang, 2012
- Sutanto, Herry dan Kherul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, cet. Ke-1, 2013
- Sutisna, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010
- Sutrisno, "Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia." Desertasi, Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Untag Surabaya
- Swastha, Basu, *Analisis Perilaku Konsumen*, Liberty, Jakarta, 2012
- Syakuro, Alek Abdan, "Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syari'ah pada Rumah Sakit Islam terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada RSI Sultan Agung Semarang," Skripsi Jurusan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfacton*, Edisi Ke-2, Yogyakarta: Andi Offset, 2007

Tjiptono, Fandy, dkk. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi Offset, Edisi pertama, 2008

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Ed. 1, Yogyakarta: Andi Offset, 2014

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke-3, Yogyakarta: Andi Offset, 2008

Triwibowo, Cecep, *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*, Yogyakarta: Nuha Medika, , cet. Ke-1, 2012

Umar, Husein, *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012

Utami, Christina Whidya, *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2010

Wahyu, Adi N., "Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang), Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2013

www.rsisultanagung.co.id diakses tanggal 26 April 2016

Yonggui, Wang dan Hui Feng, "Customer Relationship Mangement Capabilities: measurement, antecedents and consequences ." *Management Decision*, Vol. 50 No.1, 2012