



- Kardaman, A.M. dan Yusuf Udaya. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Levy, Michael, Barton A. Weitz dan Lauren Skinner Beitelspacher. *Retailing Management, Eight Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, 2012.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mardalis, Ahmad. "Meraih Loyalitas Pelanggan." *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9, No.2.
- Martoyo, Susilo. *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: BPFE, 1988.
- Mukhtarom, Zaini. *Dasar – Dasar Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Al Amien dan IKFA, 1996.
- Munir, M. dan Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009.
- Musfiroh, Mei. "Pengaruh pengajian Fatayat NU terhadap Keharmonisan Keluarga Anak Cabang Gedeg Kabupaten Mojokerto." 1998. IAIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.
- Nawawi, Ismail. *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Jakarta: CV. Dwiputra Pustaka Jaya, 2010.
- Nasution, S. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Paul, W. Miniard. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1994.
- Pradja, Juhaya S. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Sheth, Jagdish N, Atul Parvatiyar & G. Shainesh. *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Thools, and Application*. New Delhi: Tata-McGrawHill, 2002.
- Shidqi, Ahmad Ni'am. "Gerakan Pengarusutamaan Gender Fatayat NU Cabang Jepara Jawa Tengah 2000 – 2007". 2013. UIN Sunan Kalijogo Yogyakarta.
- Siahaan, Hotlan. "Costumer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan." *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No. 2. 2008. Universitas Sumatera Utara, Sumatera.

- Siswandi. *Aplikasi Manajemen Perusahaan: Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Somarshan, Thomas. *Sistem Pengendalian Manajemen Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta : Indeks, 2012.
- Sumarni, Murti dan John Soepriharto. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty, 2000.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Suryana. *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010.
- Syamsi, Ibnu. *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1994.
- Temporal, Paul dan Martin Troot. *Romancing the Customer*. Terj. Kusnandar. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publishing, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- Usman, Abdul Halim. *Manajemen Strategis Syari'ah*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2015.
- Widjaja, A. W. dan M. Arsyik Hawab. *Komunikasi, Administrasi, organisasi Dan Manajemen Dalam Pembangunan*. Jakarta: PT Bina Aksara, 1987.
- Wulandari, Gita Febrina. "Segmentasi Pelanggan Menggunakan Algoritma K-Means untuk Customer Relationship Management(CRM) pada Hijab Miulan." *Dokumen Karya Ilmiah*. Tugas Akhir. 2014. Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- Zeithml, V.A. & Bitner, M. J., *Service Marketing*. Mc Graw Hill: International Editions, 1996.