

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku/E-Book

- Abdurohim, D., Hindarsah, I., Soeprapto, A., Efendi, N., & Wahyudin, Y. (2024). *Buku Referensi Kebijakan Bisnis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Agustin, D., Aviyanti, C., Siswani, S., Rosa, T., Nurdian, B., Tafrizi, S., Asim, A., Nurminingsih, N., & Fauzan, A. (2025). *Administrasi Bisnis*. CV Luminary Press Indonesia.
- Agustin, H., Azmi, U., Darmasari, R., Salsabila, A. P., & Ikhsan, W. N. (2026). *Kebijakan Bisnis Modern (Peluang, Tantangan, Dan Strategi Pengembangan Usaha Berkelanjutan)*. CV. Cipta Media Publishing.
- Gulo, N., Ihsan, A. M. N., Eldon, M., Sangadah, H. A., Waskita, G. S., Lestari, D. F., Julaeah, L. S., Chakim, M. H. R., Devila, R., Rachmadi, K. R., Noerhatini, P., Sirojudin, H. A., Mulyati, Syaputra, A. E., Fortuna, P. E. D., Annas, M., Safitri, L. S., Susanto, S., & Jannah, M. (2025). *Manajemen hubungan pelanggan (customer relationship management)*. Sada Kurnia Pustaka.
- Hamid, D. (2023). *Kebijakan Bisnis* (Edisi 2). Universitas Terbuka.
- Harahap, K. (2024). *Strategi bisnis: Pendekatan teoritis dalam merancang jalan menuju keberhasilan*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Muhrim, N., Sirine, H., Hindarsah, I., Abdi, A. S., Hendriyani, C., Nurwiana, I., Nurwulan, R. L., Silintowe, Y. B. R., Dinihayati, E., Suek, J., Ariadi, G., Nurhayati, N., & Mulyana, Y. (2025). *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Gemilang Press Indonesia.
- Saleh, S. (2023). *Mengenai Penelitian Kualitatif: Panduan bagi Peneliti Pemula*. Penerbit AGMA.
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). *Customer relationship management dan implementasinya pada perusahaan kecil*. Eureka Media Aksara.
- Sulianta, F. (2025). *Dasar Dan Konsep Customer Relationship Management*. Feri Sulianta.
- Sunarwan, D. (2025). *The Untold Story of CRM Non Profit*. Sygma Media Inovasi.
- Teniwut, W. A. (2022). *Strategi Dan Kebijakan Bisnis Perikanan: Konsep Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Toii, I. E. W., Judijanto, L., Hidayat, F., & Tamba, I. F. U. (2025). *Pengantar Administrasi Bisnis: Teori Komprehensif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wardhana, A. (2024). *Business strategy & policy in the digital era – Edisi Indonesia*. Eureka Media Aksara.
- Wibisono, D. (2024). *Masa depan customer relationship management berkelanjutan*. Media Sains Indonesia.
- Wibowo, A. (2023). *Teori & Praktik CRM (Customer Relationship Management)*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.
- Widyawati, N., Winarni, W., Haryati, T., Sawir, M., Suwandi, S., Arisanti, D., Santoso, R., Machieu, S. R., Ilham, I., Oktasari, E., Rahma, R., & Wijaya, S. (2024). *Ilmu Administrasi Bisnis: Suatu Pengantar*. Eureka Media Aksara.

2. Artikel Jurnal

- Amanda, A. F., Afrizal, M. F., & Aurta, A. D. (2025). Literature review: Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas. *JUSTIFY: Jurnal Sistem Informasi Ibrahimi*, 4(1), 39–46
- Khairunnisa, N. S., & Murtani, A. (2023). Implementasi customer relationship management (CRM) dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan. *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(2), 674–685.
- Lestari, S., Febrina, P., & Nurchaini. (2023). Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Strategi Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan. *Majalah Ilmiah Manajemen*, 12(3), 32–41.
- Mahendra, Y., Zen, M., & Fatmawati. (2026). Strategi digital marketing funnel dalam mendorong loyalitas muzakki pada lembaga zakat Dompot Dhuafa. *HATTA: Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 4(1), 1–17.
- Melvia, D. A. (2024). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Menjaga Loyalitas Donatur Di Lazis Nurul Falah Surabaya. *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, 5(2), 108–118.
- Ramadani, P. (2025). Implementasi customer relationship management (CRM) dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah di BSI KCP Sawahlunto. *UNCANG: Journal of Sharia Banking and Islamic Finance*, 1(1), 42–51.
- Ramadhona, L., Salsabila, V. S., & Nurhaliza, S. (2023). Implementasi dana zakat dalam mengatasi kesenjangan sosial (Studi kasus BAZNAS Bengkalis). *Najaha Iqtishod: Journal of Islamic Economic and Finance*, 4(1), 1–15
- Simangunsong, J. S., Manihuruk, Y. S., Sitanggang, R., & Saragih, L. S. (2023). Analisis Strategi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Efektivitas Perusahaan Go-Jek Di Era Digital Masa Kini. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(6), 350–356.

3. Laporan, Skripsi

- Batubara, E. W. (2024). *Strategi customer relationship management (CRM) dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidimpuan].
- Irfansyah, M. R. N. (2024). *Pelayanan customer relationship management lembaga swadaya masyarakat Human Initiative dalam mempertahankan minat masyarakat untuk berdonasi* [Skripsi, Universitas Nasional].
- Miltas, R. R. (2025). *Strategi customer relationship management lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan donatur (Studi kasus di Inisiatif Zakat Indonesia Provinsi Jawa Barat, Jl. Cikutra No.95, Cikutra, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung].
- Rambe, V. H. H. (2023). *Implementasi customer relationship management (CRM) dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Padangsidimpuan* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan].

4. Publikasi Web dan Media Sosial

- BAZNAS. (2025). *Laporan Pengelolaan Zakat Nasional (LPZN) Tahun 2025*. Jakarta: Badan Amil Zakat Nasional. Diambil dari: <https://baznas.go.id/assets/images/szn/LPZN-Tahun-2025.pdf>
- Charities Aid Foundation. (2024). World giving index 2024. CAF Global Report. <https://www.cafonline.org>
- Charities Aid Foundation. (2025). World giving index 2025. CAF Global Report. <https://www.cafonline.org>
- CNBC Indonesia. (2025, 2 Juli). *10 negara paling dermawan di dunia, Indonesia juara 1*. Diambil dari <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20250702172647-33-645712/10-negara-paling-dermawan-di-dunia-indonesia-juara-1>
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39267/uu-no-23-tahun-2011>

