

DAFTAR PUSAKA

- Al-arif, M. N. R. (2012). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah* (Cet. 2).
- Aprilliani, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bsi Kc Semarang*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bumi Aksara.
- BSI. (2023). *Sejarah Perseroan*. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- BSI. (2024). *Perkembangan Jumlah Nasabah dan Jumlah pengaduan (BSI) Kantor Cabang Jambi Patimura*.
- Budiarti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 15(2), 210–231. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.229>
- Bugin. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.
- Etta dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* Penerbit Andi Yogyakarta. *Etta Dan Sopiah*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, N. N. F. (2021). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Kedaton)*.
- Hakim, K. I. N. (2019). *Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service di Bank BNI KCP Menara Bosowa*. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*.
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828–838. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media
- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Prenada Media Group.

- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah P*, 7(2), 173–182.
- Kotler, & Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: P).
- Kurniyawati, E., & Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). 5(2), 142–152.
- Lay. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Costumer Retention. *Jurnal Syarikah*.
- Lay, N. Y., Listiana, E., & Heriyadi, H. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 132–148. <https://doi.org/10.26418/jebik.v7i2.25694>
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Lubis, M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 1(2), 77–85. <https://doi.org/10.31846/jae.v1i2.46>
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang*.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Muhammad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Rajawali Pers.
- Muslih, M. (2006). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam Raja Grafindo Persada* (Raja Grafi).
- Naf'an. (2014). *Pembiayaan Musyarakah Dan Mudharabah* (Cet. 1).
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan* (Jakarta :).
- Nasukha, M., & Masyhud, S. (2018). Strategi Pemasaran Lembaga Pendidikan Tinggi Pendekatan Konsep Islamic Marketing. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4 (2), 203–218.

- Nurchahyo, A., & Nirhayu Aslamatis Solekah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(30), 1421–1433.
- OJK. (2022). *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia*.
- Pelin, B. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureueh 2*.
- Prihartono. (2018). Pengaturan Penggabungan Usaha (Marger) Bank Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Bank Di Indonesia Dalam Pembangunan Hukum Ekonomi Nasional. *Jurnal Aktualita*.
- Rachman, A., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 352–365.
- Ratminto, & Winarsih., A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta).
- Rihhadatul Aisy, P., Haelina Sefaringga, S., Supendi, A., Saraswati, H., Hidayat, W., Syariah, J. P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Uin, I., Maulana, S., & Banten, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(3), 124–132. <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i3.115>
- Riyanto. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan eksperimen*.
- Sakinah, D. (2021). *Pengaruh Pelayanan Complaint Handling Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Pt. Bank Sumut Kcp Syariah Hm Yamin Medan*.
- Salmah, S., Rafidah, R., & Alawiyah, R. (2023). Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih. *ECo-Buss*, 6(2), 697–707. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i2.910>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset.
- Santi, M., Nuraini, A., & Aziz, A. (2022). Kualitas Pelayanan Konsumen Kacamata Ekonomi Islam. *At-Tujjar*, Vol.10.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). *Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. 15(1), 1–10.
- Sri Kurnialis, Zahrotul Uliya, Fitriani, Miftahul Aulasiska, & Muhammad Syahrul Nizam. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Muslim. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 109–119.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*.
- Suhendro, D. (2018). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah VS Bank Umum Konvensional di Indonesia Dengan Menggunakan Rasio Keuangan. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3, 9.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunardi, & Sri, H. (2014). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohmah Indonesia*. 1–23.
- Ulfa, S. (2018). Pengaruh, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang. *World Development*, 1(1), 1–15. <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.07><https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023><http://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
- Wahyuningsih, N. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Vol 10, No, 302–303.
- Wijayanto. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Yuwalliatin, S., & Asyhari, A. (2021). Membangun Khidmah dalam Peningkatan Qana'ah dan Istiqamah Nasabah Perbankan Syariah. *Budai: Multidisciplinary Journal of Islamic Studies*, 1(1), 24. <https://doi.org/10.30659/budai.1.1.24-42>