

DAFTAR PUSTAKA

- Aksoy, M., & Yilmaz, Ö. (2022). Consumer complaints and complaint management in the tourism sector. In *Managing risk and decision making in times of economic distress, part a* (Vol. 108, pp. 95–111). Emerald Publishing Limited.
- Ali, M. A., Ting, D. H., Isha, A. S. N., Ahmad-Ur-Rehman, M., & Ali, S. (2023). Does service recovery matter? Relationships among perceived recovery justice, recovery satisfaction and customer affection and repurchase intentions: the moderating role of gender. *Journal of Asia Business Studies*, 17(2), 308–326.
- Aqmarina, A. U. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT BANK SULSELBAR MAKASSAR*.
- Fataron, Z. A. (2021). Hubungan Islamic Marketing Ethics Dan Customer Satisfaction Pada Perbankan Syariah. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 9(1), 87.
- Hasan, G., Amri, M. I., Cahyani, N., Nanda, M., & Brecillia, V. (2025). ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN PADA UMKM BOS ALPUKAT DI KOTA BATAM. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 750–771.
- Herawati, T. (2024). Tren Pengaduan Konsumen Terhadap Sektor Perbankan: Analisis Kasus Pengaduan Kepada Ojk Pada Tahun 2023 Dihubungkan Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (Pojk. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 11255–11260.
- Husna, A. N., & Arifa, C. (2020). Analisis Penerapan Customer Relationship Management dan Perhitungan Customer Lifetime Value untuk Meningkatkan Profitabilitas Pelanggan pada Diponegoro Printing. *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 7(2), 1–21.
- Murati, A., Skau, O., & Geer, A. (2024). Embedded finance: How banks and customer platforms are converging. *McKinsey & Company*.
- OKTAVIA, L. (2021). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA PT*.
- Singgih, C. T. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah di kabupaten jombang yang dimediasi variabel kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197–208.
- SRI, R. M. (2023). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung* (pp. 1–109).

- Veronica, F., & Tumanggor, B. F. (2022). KINERJA TELLER DALAM MELAKUKAN STANDAR LAYANAN TERKAIT KEPUASAN NASABAH STUDI PADA KANTOR KAS WORLD TRADE CENTER JAKARTA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4(2), 53–72.
- Wijaya, A. P., Prananta, W., & Permana, M. V. (2023). PERAN Keadilan PROSEDURAL DAN Keadilan ANTAR PRIBADI DALAM MENENTUKAN KEBERHASILAN DAN KEPUASAN PENANGANAN KOMPLAIN. *Jurnal Bisnis Terapan*, 7(1), 21–32.