

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nadia dan Achmad Fauzi DH. (2018). “*Pengaruh kepuasan pelanggan, biaya beralih, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan*”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.64 No.1
- Akyla. (2017). “*Pengaruh Intensif dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV. Vassel Palembang*,”. Jurnal Encoment Global, Vol.2, No.2
- Andayani, Anggy Ferryta Permata. (2016). “*Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut*”. Jurnal Ekonomi
- Angriani dkk. (2019). “*Penerapan Sharia Compliance Sebagai Prinsip Sharia Governance Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Makassar*”, Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah, Vol.3, No.1
- Apriono, Ari dan Taman, Abdullah. (2013). “*Analisis Overreaction Pada Saham Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2005-2009*”. Jurnal Nomina, Vol.2, No.2
- Arsyad, dkk. (2017). “*Pengaruh Customer Relationship Marketing, Keunggulan Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Riau Syariah Pekanbaru*”, Jurnal Ekonomi, Vol.25, No.1
- Asra, Abuzar dan Prasetyo, Achmad. (2015). “*Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Ayuardani, Rizky Primadita. (2018). “*Pengaruh Informasi Keuangan dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015)*”, Jurnal Nominal, Vol.8, No.1
- Batin, Mail Hilian. (2019). “*Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang*”, Journal of Islamic Banking and Finance, Vol.3, No.1
- Budiati, Erna. (2017). “*Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*”, Jurnal Manajemen Bisnis
- Fatmawati, Ratih dan Handayani, Jati. (2015). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Customer Retention Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran*”, Jurnal Sains dan Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 5, No.1
- Febriana, Nina Indah. (2016). “*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”. An-Nisbah, Vol.03, No.01

- Dadang. (2020). *“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdaya Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Nunfor”*. Jawa Timur: CV. Penerbit Quara Media Cet Pertama
- Danuparanata, Gita. (2015). *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat
- Herlina, Vivi. (2019). *“Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS”*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, P. & Keller, K.L.. (2012). *“Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12”*. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, Iskawanto dan Muchsin S. Shihab. (2015). *“Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri”*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol.13, No.2
- Kurniyawati, Endah dan Fernaldi Anggadha Ratno. (2020). *“Pengaruh Kualitas Layanan, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BPRS Syariah Cabang Salatiga”*. Jurnal Manajemen dan Ekonomi Islam
- Lestari, Jihan Suci, dkk. (2019). *”Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru”*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.1, No. 1
- Mardian, Sepky. (2015). *“Tingkat Kepatuhan Syariah Di Lembaga Keuangan Syariah”*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam. Vol.3, No.1

- Masruron, Muhammad. (2017). "*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Murabahah Pada BMT Al-Hidayah Kotaraja Lombok Timur*". Vol.X, No.2
- Maulana, Ade Syarif. (2016). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOP*". Jurnal Ekonomi Volume 7, No.2
- Muhammad Yusuf, Muhammad & Daris, Lukman. (2018). "*Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*". Bogor: PT. Penerbit IPB Press
- Mulazid, Ade Sofyan. (2016). "*Pelaksanaan Sharia Compliance Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, Jakarta)*", Jurnal Kajian Keislaman, Vol.20, No.1
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Ketut Gede, I Gusti Agung. (2016). "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar*". E-Jurnal Manajemen Unuud, Vol.5, No.1
- Mustaghfiroh, Fitri. (2016). "*Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Word of Mouth Pada Bank BPD Jawa Tengah KCP Unisula*". Jurnal e-Print Walisongo
- Mustofa, Ulul Azmi dan Siyamto, Yudi. (2015). "*Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*". Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.01, No.02

- Nabila, Zahra Durah. (2019). "*Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha*", Jurnal Nominal, Vol.8, No.1
- Nawari. (2010). "*Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*". Jakarta: PTElex Media Komputiindo
- Nurdany, Achmad. (2012). "*Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Bank Syariah*". Khazanah, Vol.5, No.2
- Nurhaipah, Titih. (2019). "*Analisis Penanganan Komplain Pelanggan Pada Kasir di Alfamart Ciborelang 1 Kabupaten Majalengka*". JIKAA, Vol. 2, No.1
- Pebrilaksono, Eko. (2018). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Muamalat Cabang Jatiyoso Karanganyar*". Jurnal Manajemen
- Purnomo, Puji Palupi, Maria Sekar. (2016). "*Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah Yang Berkaitan Dengan Waktu, Jarak, dan Kecepatan Untuk Siswa Kelas V*". Jurnal Penelitian (Edisi Khusus PGSD). Vol.20, No.2
- Ramadani, Orin Verawati, dkk. (2019). "*Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke. Jurnal Bisnis Terapan dan Kewirausahaan*
- Ridwan, Hariyanto, dkk. (2018). "*Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNP*". Jurnal Ekonomi dan Bisnis

- Ronaldo, Riza. (2019). “*Pengaruh Inflasi dan Tingkat Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Makro di Indonesia*”. Jurnal Ekonomi. Vol. 21, No.2
- Roni Andaspa, Roni. (2013). “*Menciptakan Nilai untuk Nasabah dengan Strategi Customer Relationship Marketing*”. Jurnal Ekonomi & Bisnis: Riau Economic and Business Review, Vol.4, No.1
- Salay, Victor. (2013) “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kertajaya Di Surabaya*”. Vol.2, No.1
- Satria, Aldilan Julian. (2016). “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Jurnal Pendidikan Tata Negara, Vol.4, No.3
- Suryani, Dwi Ayu. (2017). “*Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Wanita (Kopwan) “Sejahtera” Desa Gayam Kecamatan Gurah*”. Simki-Economic. Vol.01, No.5
- Tarjo. (2019). “*Metode Penelitian*”. Sleman: CV. Budi Utama
- Usanah, Siti Asmaul. (2015). “*Pandangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Tentang Kepatuhan Syariah di Bank Syariah*”. JEST. Vol.2, No.2
- Wahyuni, Sri. (2020). “*Kinerja Maqashid Syariah Dan Faktor-faktor Determinan*”. Surabaya: Scopindo Media Pustaka

- Widyana, Suci Fika. (2018). “*Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan POS Express Pada Kantor POS Cimahi*”, Jurnal Bisnis dan Pemasaran, Vol.8, No.1
- Yusry. (2016). “*Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*”. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2016
- Zahra, R. Ratika dan Rina, Nofha. (2018). “*Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit di Kota Bandung*”. Jurnal Lointar, Vol.6, No.1
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. Jurnal of Marketing Vol. 49
- Zulkifli dan Maria Goreti Solot, “*Effect of Offline Customer and Customer Online to Sales at Toko 3 Second Plaza Mulia Samarinda*”, Jurnal Ekonomika, Vol.7, No.1
- Ibu Rini. 2021. “*Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial*”. Hasil Wawancara Pribadi: 7 April 2021. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial
- Bank Indonesia, —Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, dalam http://www.bi.go.idNRrdonlyres56D77B3A-FAEC-4E65-AF00-A38D7670D7F822060PBI_130212.pdf (diakses pada 23 September 2021)
- Bank Syariah Indonesia, 2021, “Sejarah Perseroan”, https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html, (diakses pada 01 Juli 2021)

Bank Syariah Indonesia, 2021, “Visi dan Misi”, https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, (diakses pada 23 Juni 2021)