

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Asqalani, Al-Hafizh Ibnu Hajar. *Terjemahan Lengkap Bulughul Maram*. Jakarta: Akbarmedia, 2012.
- Alfino Fanny. “Pengaruh Atribut Produk Hasanah Card Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah” (2014).
- Fatihudin, Didin, and Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: CV. Budi Utama, 2019.
- Firdaus. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Version 26*. Riau: Dotplus Publisher, 2021.
- Firmansyah, Anang. *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*, n.d.
- Fitry Mustagfiroh. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth” (2016).
- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS Pnduan Praktis Mengelolah Data Penelitian*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)*, 2017.
- Hidayat, Taufik. *Buku Pintar Investasi Syariah*. Jakarta: Mediakita, 2011.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Meida Komputindo, 2002.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Kaihatu, Thomas S., Achhmad Daengs, and Agoes Tinus Lis Indrianto. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.

- Kaspi.kz. "1Q 2021 Results" (2021).
- Medias, Fahmi. *Ekonomi Mikro Islam*. Magelang: Unimma Press, 2018.
- Na'mun. "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam" (2019).
- Nelwan, Olivia S, and Tia Artika. "Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Capital Indonesia Tbk Cabang Wisma Kodel." *Jurnal STEI Ekonomi* 27, no. 1 (2019): 80–99.
- Parakkasi, Indris. *Pemasaran Syariah Era Digital*. Bogor: Lindan Bestari, 2020.
- pramudito, Irsandy Rizki. "Pengaruh *E-Service*, *Trust*, Citra Perusahaan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Yogyakarta). (2018)
- Purnomo, Albert Kurniawan. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Putri, Aditia Lissa. "Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Kjkbsmt Dana Mulia Mangu." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–1699.
- Ramadhani, Adinda Putri, N Rachma, and M Hufron. "Pengaruh Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Martadinata Malang)." *e – Jurnal Riset Manajemen* (2019).
- Rosita, Berliantina, and Sigit Indrawijaya. "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah." *Digest Marketing Journal* 1, no. 1 (2015): 1–7.
- Rustam, Bambang Rianto. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Selemba Empat, 2017.
- Sitinjak, Rutmaira. "Analisis Pengaruh Atribut Produk Islam Dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (BNI Syariah) Pekanbaru.” *Faculty of Economics Riau University*, 2, no. 2 (2015).

Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana, 2014.

Sudaryono. *Statistik I Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021.

sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Suliyanto. *Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.

suranto dan Rahayu Triastiti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 15 (2015).

Wulandari, Ririn, and Fikri A. Rusmahari. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2018.

https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada 15 September Pukul 10.17 wib

https://www.instagram.com/p/CT1V_Unl3Ic/?utm_medium=share_sheet diakses pada 16 September 2021

https://www.instagram.com/p/CSOeokgFpw3/?utm_medium=share_sheet diakses pada 1 september 2021

<https://infobanknews.com> diakses pada 28 september 2021

https://www.instagram.com/p/B23tTRApRri/?utm_medium=share_sheet diakses pada tanggal 28 september 2021

<https://infobanknews.com> diakses pada 28 september 2021

