

DAFTAR PUSTAKA

- Saputra, Fallailhami. 2013. *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol. II. No. 3.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1 dan 2. Terjemahan Hendra Teguh, SE. AK dan Ronny, SE.AK. Jakarta: Penhalindo.
- Nurhayati, Siti. 2020. *Penanganan Keluhan dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. (Salatiga: IAIN Salatiga).
- Q.S. Ali-Imran ayat 159
- Kotler, Philip dan KL. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. (terjemahan), *Jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2004. *"Service quality and satisfaction"*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasabah, PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, 27 Oktober 2021
- Wawancara Evi Trisnawati . Nasabah BSI KC Palembang Sudirman. Kamis, 13 Januari 2022. Pukul 19.35 WIB.
- Wawancara Bp. Dean. Customer Service BSI. Selasa, 11 Januari 2022. Pukul 20.28 WIB.
- Wawancara Nurkhotimah. Nasabah BSI KC Palembang Sudirman. Jum'at, 4 Maret 2022. Pukul 10.20 WIB.

- Huda, Anzal. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang*. Diponegoro Journal Of Islamic Economics And Busines. Vol 1 No 1.
- Thohir, Annas. (2021). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo*. Journal Of Islamic Banking and Finance. Vol 1 No 1, 51-65.
- Khasanah, Rohmatun 2021. *Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai dan Handling Complain terhadap Customer Retention melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Kajian Ekonomi. Vol 2 No. 1 (E-ISSN:2722-5615).
- Rahayu, Sri Basuki. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah*. Surakarta. Vol 1 No 2, (ISSN: 2337-5221).
- Zhulfa, Shavira. 2020. *Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Universitas Islam Malang.
- Mulyanto. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan, Complaint Handling dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal HUMMANSI, Vol 4 No 1.

- Setyaning, Windry. 2018. *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung*. Bandung. Vol 2 No 2, (ISSN: 2550-0791).
- Zulkarnain, Rizal. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. (ISSN: 2686-0554).
- Puspitas, Inggrit. 2021. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Palu*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 7 No 1.
- Kayati. 2018. "Peran Theory of Resoned Action Terhadap Minat Penggunaan Produk Bagi Hasil Bank Syariah." *Journal Fakultas Ekonomi, Universitas Swadaya Gunung Jati* Fakultas Ekonomi, Universitas Swadaya Gunung Jati 3(01):96.
- Chomsiah, Nurul. 2020. *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek*. Skripsi.
- Durianto, dkk. 2004. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Rofiah, Chusnul. 2017. *Kualitas Pelayanan dan pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang*. Jombang. (ISSN: 2549-6018).

Fitria Salahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, “*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 2, No. 4, 2015: 322-339.

Q.S. Al-Maidah ayat 54-55.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat

Zeithaml, Valerie., Parasuraman, A and Berry, Leonard L. (2006). “The Behavioral Consequences of Service Quality”. *Journal of Marketing* .60. 31-46

Taylor, A. Steven & Baker, L. Thomes. (1994). “An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction In the Formation Of Consumer Purchase Intentions”. *Journal of Retailing*. 70(2), 63-178

Sulfiantono, Arif. Al-Qur’an dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Qur’an).

Q.S Ali-Imran: 159.

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Didin Hahidudin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. (Jakarta : Gema Insani Inpress, 2003), h.63

Q.S Al-Isra 50:84

Nurhadi. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 2 No 2, h.144-145.

- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung. PT. Remaja Rosda karya.
- Nifita, Ade titi. 2010. *Pengaruh citra BCA terhadap loyalitas nasabah tabungan BCA Cabang Jambi*. Jurnal Manajemen Pemasaran Modern.Vol. 2 No. 2.
- Eka, Fetria. 2016. *Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan syariah*. IAIN Salatiga. Vol.10 No 1.
- Q.S Alfurqan (25): 72.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *perilaku konsumen- pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Raudhatul, Nisa. (2018). *Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah Capem T. Nyak Arief Jeuling ke Banda Aceh*. Skripsi.
- Dwi, Dara. 2021. *Pengaruh Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Online di Tokopedia*. Skripsi.
- Minanur, Mochammad. 2020. *Pengaruh Islamic Marketing dan Corporate Image terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KC Malang*. Skripsi.

- Malian, Marina. 2021. *Analisi Pengaruh Kualitas Produk, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen Produk Online*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen. (ISSN : 2656-775X).
- Tjiptono, Fandi. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *perilaku konsumen- pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Artanti, Yessy. 2011. *Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Perantara*. Universitas Negeri Surabaya.
- Tjandra, Olivia, dkk. 2016. *Analisa Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Perantara di Restoran Boncafe Surabaya*. (Surabaya, Universitas Kristen Petra).
- Danar, Deny. (2012). *Pengaruh Iklan dengan Epic Model pada Media Televisi terhadap Sikap Penonton*. Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan. No 6.
- Sugiyono. 2011. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (cetakan ke- 14). Bandung: Alfabeta 2015. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014
- Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi ketujuh*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kurniawan. Albert, *Metode riset untuk Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014

Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Ansori, Miksan. (2015). *Panduan Analisis Manual Penelitian Kuantitatif*. (Ngawi, STIT Muhammadiyah).

Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 217.

Nurchayani, Made. (2016). *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Manajemen Unud*. Vol 5 No1, (ISSN: 2302-8912).

Website:

<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/prinsip-dan-konsep-PB-Syariah.aspx> (Diakses pada tanggal 1 November 2021 Pukul 06.44 WIB).

<http://m.liputan6.com/tag/bank-syariah-indonesia?type=profile> (Diakses pada tanggal 3 Maret 2022. Pukul 21.35 wib.)

<https://sumbarprov.go.id/home/news/20344-bsi-siap-migrasikan-700-ribu-nasabah-di-region-iii-palembang> (Diakses pada tanggal 3 Maret 2022. Pukul 16.06 wib)

<http://www.marketeers.com/kenali-enam-keluhan-pelanggan/> (Diakses pada tanggal 3 Maret 2022. Pukul 09.46 WIB).

<https://www.pelatihan-sdm.net/faktor-faktor-penentu-tingkat-kepuasan-pelanggan/> (Diakses pada tanggal 3 Maret 2022. Pukul 10.10 WIB).

<https://kreasiprimaland.com/2021/04/14/profile-bank-syariah-indonesia-bsi/>
(Diakses pada hari Rabu, 9 Maret 2022. Pukul 14.42 WIB).