

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A., & Firmansyah, M. A. (2019). Manajemen Bank Syariah: Implementasi Teori dan Praktek.
- Anggara, D. S., & Abdillah, C. (2019). Metode penelitian. UNPAM PRESS
- Astono, A. D. (2017, May). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati. In *PROCEEDINGS* (Vol. 1, No. 1).
- Batin, M. H. (2020). 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. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1).
- Dicky, A. S. (2021). (*Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bmt La Tahzan Indonesia Lampung Selatan* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Garaika & Darmana. (2019). Metodologi Penelitian. CV. Hira Tech.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 8(2).
- Hidayanti, D. N., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Seprovinsi Lampung. *Islamic Economics Journal*, 6(1).
- Kartika, C., Yusuf, Y., Hidayat, F., Krinala, E., Fauzi, S. N., Sari, A. P., ... & Wahyudi, W. (2019). Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Customer Behavior Intention Menabung dan Customer Loyalty di Bank Syariah Mandiri Jawa Timur. *Management & Accounting Research Journal Global*, 4(1).
- Kharisma, R. (2017). *Pengaruh Syariah Marketing, Trust Dan Complaint Handling terhadap Customer Financing Loyalty Pada spts Btm Surya Pdm Sleman* (Doctoral Dissertation, Universitas Alma Ata Yogyakarta).

- Khasanah, E. U. (2019). *Analisis Pengaruh Complain Handling, Service Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Muamalat KC Salatiga)* (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2).
- Kurniawan, I., & SHIHAB, M. S. (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*, 13(2).
- 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).
- Lubis, Z., Manaf, A. H. A., Ahmad, M. A. H., Abdullah, M. S., & Junoh, M. Z. M. (2018). *Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial*. Penerbit Andi.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [canarium indicum l.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3).
- Muzzaqi, E. A. (2019). *Pengaruh Complaint Handling Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Pasuruan* (Doctoral dissertation, Universitas Yudharta).
- Nisa, A. K. (2018). *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Pradina Pustaka.

- Nuraini, A. (2014). Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BPD DIY Syariah Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(1).
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2).
- Purwanto, T. P. I., (2018). & Validitas, U. reabilitas Penelitian Ekonomi Syariah.
- Putri, N. E. (2022). *Pengaruh Profit Sharing, Corporate Social Responsibility, Nilai Nasabah, Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang* (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- RAHAYU, D. N. (2020). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, Dan Resiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bri Syariah Kcp Palembang Sudirman* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam).
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(2).
- Razak, M. (2016). Perilaku konsumen. Rusby, Z. . (2017). Manajemen Perbankan Syariah.
- Santosa, H., & Karneli, O. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan (Studi PT. BNI Cabang Tembilahan Di Kota Tembilahan)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Shihab, M. Q. (2002). Tafsir al-misbah. *Jakarta: lentera hati*, 2.
- Sihabudin, D. W., Mulyono, S., Kusuma, J. W., Arofah, I., Ningsi, B. A., & Saputra, E. *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*.

- Sof'an, M., & Mutmainnah, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa Syariah, Kualitas Produk, Nilai Nasabah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kudus. *Jurnal Rekoginisi Ekonomi Islam*, 1(1).
- Sonia Saxena Davita, P. (2020). Teori Perilaku Konsumen. 191020700084_teor_perilaku_konsumen.
- Syahrums, S., & Salim, S. (2014). Metodologi penelitian kuantitatif.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihead: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1).
- Trisusanti, Y., & Karneli, O. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019, August). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. In *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics* (pp).
- Wahyuni, E. T. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 12(2).
- Wahyuningsih, H. (2021). Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah (Bumn), Kualitas Layanan, Dan Brand Image Produk Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Yogyakarta.
- Wigati, S. (2011). Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 1(1).
- Wijayanti, R. (2020). Pengaruh Customer Value dan Sharia Compliance terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Syariah KC Semarang).
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).

Web Bank Syariah Indonesia. , diakses dari : *Sejarah Perusahaan*,
<https://www.bankbsi.co.id/company-information> . (diakses, 08 oktober
2022).

Web Otoritas Jasa Keuangan, diakses dari : <https://www.ojk.go.id/id>, (diakses
pada tanggal 06 februari 2023)