

DAFTAR PUSTAKA

- A, Yessy & N, Lestari. "PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK. DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PERANTARA (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)." *manajemen dan bisnis* 14, no. 2 (2010): 67.
- Afrillia, H. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASBAH PENGGUNA ATM BANDA ACEH," 2019.
- Agustina, C. E. "Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Kcp Ponigoro." *perbankan syariah*.
- Amelia, R. "PENGARUH KOMUNIKASI PELAYANAN INDIHOME PT TELKOM TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KOTABANJARMASIN." *communication science* 3, no. 2 (2021).
- Anshori, Abdul Ghofur. "Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional." *La_Riba* 2, no. 2 (2008): 159–172.
- artantie, n. "pengaruh komunikasi, kepercayaan, komitmen dan penyelesaian masalah terhadap loyalitas nasabah." *manajemen* (2012).
- binti mas, pelin. "pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah bank syariah indonesia cabang banda aceh daud beureueh 2," 2022.
- Duryadi. "buku ajar metode penelitian ilmiah penelitian empiris model path analysis dan analisis menggunakan smartpls." *yayasan prima agus teknik universitas stekom* (n.d.).

Fijriah, Nurul. “Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Metro)” (2021). [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/4433/1/Skripsi_Nuril_Fijri - Nuril Fijri.pdf](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/4433/1/Skripsi_Nuril_Fijri_-_Nuril_Fijri.pdf).

Hamin, mohammad wisno. “Pengertian Perbankan, dan Landasan Teori.” *Lex Crimen* VI (2017): 11–45. <https://media.neliti.com/media/publications/149520-ID-perlindungan-hukum-bagi-nasabah-debitur.pdf>.

Hermawati, Agustin. “Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital* 1, no. 1 (2023): 14–28.

Ishak, Muhammad Zakiy, dan Evrita Putri Azzahroh. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 3, no. 1 (2017): 26.

K, A, Huda dan Adityawarman. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang” (2021).

kurniawan, deddy. “PERANAN SISTEM PERBANKAN SYARIAH DALAM PENGEMBANGAN SEKTOR RIIL DI PROPINSI SUMATERA SELATAN” (2006): 10.

Laila San, serafica ghischa. “Persepsi sebagai Inti Komunikasi.” *kompas.com*.

M, D, Fransisca. “Pengaruh Komunikasi, Penanganan Masalah, Kepercayaan, Kepuasan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Prima Master Surabaya” (n.d.).

- M, Doli dan H, Y, Arif. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung” (2020).
- M, M, Iqbal. “Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna Bsi Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesisa Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi” (2022).
- Madona, F. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt.bank syariah maniri kantor cabang 26 ilir palembang.” *skripsi perbankan syariah*, 2017.
- Mail Hillian Batin. “Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (2019): 45.
- Munadziroh, Fitria. “Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Tabungan (Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Tulungagung)” 53, no. 9 (2016): 1689–1699. http://sir.stikom.edu/1062/5/BAB_II.pdf.
- N. R, Jannah. “pengaruh penanganan keluhan terhadap tingkat kepuasan nasabah pt. bank aceh syariah capem t.nyak arief jeuling kebsnds sceh.” *skripsi perbankan syariah*, 2018.
- ni made dwi ratnadi & ni nyoman anggar seni. “Theory of planned behavior untuk memprediksi niar.” *e-jurnal ekonomi* (2017): 2337–3067.
- Nia Elinsa. “pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap ocb pada karyawan bank sumsel babel syariah palembang,” 2023.
- Oleh. “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cv Citra Pratama Tasikmalaya” (2019).
- P, L, Yulia. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening.” *among makarti* 10, no. 19 (2017).
- Permatasari, E. “ENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH

MANDIRI KANTOR CABANG 16 ILIR PALEMBANG,” 2017.

Putra, R. P., & Herianingrum, S. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.” *ekonomi syariah teori dan terapan* 1 (2015): 9.

S, B Gede dan S, Eka. “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Keputusan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi” (2020).

S, N, Mauliditta, A, D, Wahyu & hairudinor. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (PT BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO TBK CABANG BANJARMASIN SAMUDERA).” *bisnis dan pembangunan* 10, no. 2 (2021): 29.

S, A Ruth. “pengaruh komunikasi pemasaran terintegritas dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel grandzuri pekanbaru.” *ilmu administrasi* (2017).

Satriyanti, E. O. “pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di surabaya.” *journal of busniness&banking* 2 (2012): 171.

Setiadi, E. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Depok*. Repository.Uinjkt.Ac.Id, 2022. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/62350%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/62350/1/Eri Setiadi.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/62350%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/62350/1/Eri%20Setiadi.pdf).

Studies, Social. “Jenis jenis komunikasi” 2 (2021): 29–37.

Suparyanto dan Rosad (2015. “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indah Logistik Pekanbaru.” *Suparyanto dan Rosad* (2015 5, no. 3

(2020): 248–253.

Syamsudin, Annas Thohir, dan Wirawan Fadly. “Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.” *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (2021): 51–65.

Tamba Darwis. “APLIKASI THEORY OF PLANNED BEHAVIOR UNTUK MEMPREDIKSI PERILAKU MAHASISWA MEMBELI LAPTOP LENOVO” (2020): 116.

U, Syafira. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening” (2018).

Ulfa, S. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING,” 2018.

Wepo. “Sejarah Berdirinya Bank Syari’ah di Indonesia.” *1 april*. Last modified 2023. <https://an-nur.ac.id/esy/sejarah-berdirinya-bank-syariah-di-indonesia.html>.

“supri.pdf,” n.d.