

DAFTAR PUSTAKA

- A. H. Khoiri, and A. Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, vol. 1, no. 1, Hal: 15-27.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya. Hal: 56.
- Aditya Maulana, A., & Novita, U. (2023). Pengaruh *Customer Experince*, Kepercayaan Konsumen, dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umroh Pada PT. Hamkagiat Di Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 2(01), Hal: 52–58. Retrieved from <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/view/1287>
- Akbar Rizki Utomo, Pengaruh (2021). Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Dengan Brand Engagement Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Produk Outdoor Gear Eiger Di Kota Malang), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB*, Hal 3-5.
- Andayani, N., & Anggraini, T. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), Hal: 780-787. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8309>
- Anton, Raharjo. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi). Artikel Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Hal 1-11.
- Arbania, V. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan di Bioskop CGV Teras Kota. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 4(1), Hal: 75–88. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v4i1.39155>
- Ariani, N. W., Adisti Abiyoga, N., & Suputra, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Handling Complaint*, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), Hal: 1170-1178. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i4.1410>

- Ariani, N. W., Adisti Abiyoga, N., & Suputra, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Handling Complaint*, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1170-1178. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i4.1410>
- Arikunto, S. (2019) *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal: 82.
- Arikunto, S. (2019) *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal: 128.
- Arikunto, S. (2019) *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal: 81.
- Bagus Darmawan Budi Kaloko. (2020). Pengaruh Service Innovation, Brand Trust Dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pengguna Paket Data Internet Telkomsel, Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening,” *SKRIPSI* (2020): Hal. 1-76.
- Batin, M. (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. *MALIA : Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1). Hal: 45-58. DOI: <http://dx.doi.org/10.21043/malia.v3i1.5600>
- Bernadita Purba Septian, Indah Handaruwati. (2019). Pengaruh Customer Experience Terhadap
- BINUS University “Memahami R Square (Koefisien Determinasi) Dalam Penelitian Ilmiah” Diakses pada tanggal 17 Mei 2024. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-r-squarekoefisien-determinasi-dalam-penelitian-ilmiah/>
- Bisnisman: Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 3, No. 2 (Juni – September), Hal 20.
- D. A. Maharani, W. Hidayat, and A. Wijayanto. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal),” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 12, no. 2, Hal: 447-456. <https://doi.org/10.14710/jiab.2023.37756>
- Dhisasmito, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry (A survey in Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*. Hal: 139-148.
- Dialeksis.com – Viral Nasabah BSI Hilang Uang, Pengalaman Warga Banda Aceh Hampir Raib Uangny.

- Dita, Andriani. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Livin By Mandiri di Bank Mandiri KCP Medan Pulau Pinang. Skripsi, Universitas Medan Area Medan. Hal 1-121.
- Emeralda. (2020). Analisis E-Trust, E-Wom, Dan E-Service Quality Dalam Keputusan Pembelian Online, Jurnal Perspektif Bisnis, 3(2). Hal: 64
- Febrianti, D., Lestari, D., Salsabela, H., Ardiansyah, M. R., Saad, N., Novita Sari, P. A., ... Vensca, S. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan. Journal Of Economics, Management, and Business Research, 3(1). Hal: 1-10 Retrieved from <https://jurnal.umla.ac.id/index.php/JEMBER/article/view/334>
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hal: 47.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 65.
- Hair, et al. (2014). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey : Pearson. Hal: 87.
- HalloPost.com - Tabungan Rp.260 Juta Lenyap, Manager Bank BSI Area Palembang Bungkam
- Hasanuddin, I. I. (2022). Pengaruh *Costumer Experience* dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Kapal KFC Jetliner Di Pelabuhan Murhum Baubau. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 6(1), Hal: 82–91. Retrieved from <https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/JIB/article/view/348>
- I Wayan Sujana. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Baubau. *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR*, 3(2). Hal: 34-41.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama. Hal: 35.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. Hal: 24.

- Indriati, A., & Fitriana, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Klathak Pak Pong. *Jurnal Menata*, 1, Hal: 1–6. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/menatabtp/article/view/32/20>
- Islam, T., Islam, R., Pitafi, A. H., Xiaobei, L., Rehmani, M., Irfan, M., & Mubarak, M. S. 2021. The impact of corporate social responsibility on customer loyalty: The mediating role of corporate reputation, customer satisfaction, and trust. *Sustainable Production and Consumption*, 25, Hal: 123–135. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.07.019>
- Joseph F. Hair, et al. (2014). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey: Pearson. Hal: 98.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hal: 111.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. Hal: 154.
- Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten, *Jurnal*
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks. Hal: 72.
- Kurniyawati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(2). Hal: 142-152.
- Latifah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 4(1). Hal: 84-94. DOI: <https://doi.org/10.35194/eei.v4i1.4191>
- Matnin, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan), *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 06 No. 02 Oktober 2021, Hal: 181.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), Hal: 2501–2510.

- Moh. Washiful Azm. (2022). Pengaruh Online Customer Experiences Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening (Studi Pada Pembelian Elektronik Di Marketplace Shopee), *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1(1). Hal: 1611-1612.
- Nugraha Triyan Putra, Z., & Thamrin, H. (2021). Problematika Dan Dinamika Perbankan Syariah Di Era Globalisasi. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(1), Hal: 34–40. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).8448](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).8448)
- Nurchahyo, A., & Solekah, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4). Hal: 1102-1110 <https://doi.org/10.30651/jms.v7i4.13381>
- Nurchahyo, Agil. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada KSPPS Murni Amanah Sejahtera Malang*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Hal 1-87.
- Pramita, P. E. G. (2019). Effect Of Experience In Building Satisfaction, Trust And Loyalty. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), Hal: 76-86.
- Radman, A., Othman, M., & Owen, H. L. (2012). Managing and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks: A Study of the Kuwait Finance House. *Islamic Perspectives on Wealth Creation*, 3(1), Hal: 69–83. <https://doi.org/10.3366/edinburgh/9780748621002.003.0005>
- Safavi, V. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1). Hal: 1-8. DOI: <https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i1.9467>
- Salma. (2023). Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih. *eCo-Buss*, 6(2). Hal: 697-707.
- Septia, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), Hal: 53-62.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal. 156.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal: 91.

- Sulfila. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kcp Baru. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare. 1-65.
- Tjiptono Fandy (2020). Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan. Penerbit Andi. Yogyakarta. Hal: 132.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal: 65.
- Veithzal Rivai. (2012). *Islamic Marketing Membangun dan Mengembangkan Bisnis dengan Praktik Marketing Rasulullah*. Jakarta: Gramedia. Hal: 141.
- Wahab, Agnes Chairina Putri. (2023). *Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile : Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Walisongo 2019-2022*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Walisongo. Hal: 91.
- Wahab, Agnes Chairina Putri. (2023). *Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile : Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Walisongo 2019-2022*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Walisongo. Hal: 1-76.
- Wijayanti, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z di Kota Surakarta). Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said, Surakarta. Hal 1-119