

DAFTAR PUSTAKA

- Karim, Adiwarmarman A. (2014). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Statistik Perbankan Syariah Januari*.
- Ali, Zainudin. (2008). *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta. Sinar Grafika Offset.
- Budiarti, Anindhyta. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhann Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*. Jurnal Ekuitas. Vol. 15 No. 2 Juni 2011.
- Ningsih Lestari, Artanti Yessy. (2017). *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia TBK dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)*. Jurnal Ekonomi.
- Mangani Silvanita Ktut. (2019). *Bank & Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Jakarta. Salemba Empat.
- Supriyadi Nofal. (2017). *Pengaruh Penanganan Komplian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta. Gawe Buku.
- <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-keluhan-pelanggan/>, artikel diakses pada 03 September 2019.
- Tjiptono Fandi. (1996). *Pemasaran Jasa*. Malang. Banyumedia Publishing.
- Devita Hety, Sujatmiko Nanang. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Services Terhadap Loyalitas Nasabah*. Sepinggan Jurnal. Vol.1 No.1. 2018.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. PT Gramedia.
- Muhammd. (2005). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Yogyakarta. Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Selvy M, Susi I., *Pengaruh Penangan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya Vol.2 No.1.2016.

- Sunarto. *Public Relations Untuk Pelayanan Publik*. Wacana, Vol. 10 No.2. 2011.
- Indrawijaya Sigit, Rosita Berliantina. *Jurnal Digest Marketing*, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No.1. 2015.
- Febriana Indah Nina. *AN-NISBAH, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank Muamalat KCP Tulungagung*, Vol.3 No.1 2017.
- Artanty Yessy, Chrisna Chandra Ferdian. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia TBK Cabang Nganjuk*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol.1 No.4. 2013.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler Philip.(1997). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta. Terjemahan Hendra Teguh dan A.Rauli Prenhallindo.
- Irawan Hendri. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT.ELEX Media Komputindo.
- Assauri Syofan. (2012). *Strategi Marketing*. Jakarta. Raja Grafindo Persaa.
- Supranto J, young Kenedy. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar*. Jakarta. Rinenka Cipta.
- Kasmir. (2015). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Ali Zainuddin. (2008). *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Hasibuan Malayu S.P. (2011). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Misbach Irwan. (2003). *Bank Syariah Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan*. Makassar. Alauddin University Press.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad. (2009). *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*. Yogyakarta. UII Press.
- Sjahdeni Remy Sutan. (2014). *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*. Jakarta. Kencana Prenadamedia Group.

- Departemen Agama. (2002). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya. Mekar Surabaya.
- Martawireja Erlingga Aji, Yaya Rizal. (2014). Rizal Yaya. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta. Salemba Empat.
- Ma'mun. (2018). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Pringsewu Dalam Prespektif Ekonomi Islam*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung.
- Agista Anggun Pratiwi Agista Anggun. (2015). *Pengaruh Teknik Handling Complaint Terhadap Citra PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
- Harun Risdianti. (2016). *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pungguminasa*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alaudin Makasar.
- Wiwik. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Servis, Teller, dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Berinteraksi Diperbankan*. Skripsi Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
- Darmawan Deni. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Tanzeh Ahmad. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta. Teras.
- Sugiyono.(2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung Alfabeta.
- Hermawan Asep. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta. Kencana
- Arifin johan. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta. Elex Media Komputindo. Uma Husein. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Siregar Syofian. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Duwi Priyatno. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta. ANDI.

www.banksyariahmandiri.co