

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, D. M. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Batin, M. H. (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. *Journal of Islamic Banking and Finance*, III, 49.
- Dita Septi Setiarini, S. N. (2017). The Effect Of Service Quality And Customer Value To Customer Satisfaction. *Diponegoro Journal of social and politic*, 4.
- Dwiya, K. G. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN*:. Denpasar: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis.
- Endah Kurniyawati, F. A. (2020, Oktober 2). 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*, V, 147.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *an-Nisbah*, III(1), 146-147.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, A. T. (2020, April 4). The Effect Analysis of Handling Complaint On Trust, Word Of Mouth and Consumer Loyalty with Customer Satisfaction ass Moderating Variable. *International Journal of Research and Review*.
- I Gede Yogi Pramana, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5, 708.
- Infobanknews.com*. (2021, Februari 9). Retrieved April 23, 2021, from Ini Dia Bank-Bank Peraih Satisfaction Loyalty& Enagement Award 2021: <https://infobanknews.com/topnews/ini-dia-bank-bank-peraih-satisfaction-loyalty-enagement-award-2021/>
- Inside.Kompas. (2021). <https://inside.kompas.com/tanggapan/read/60972/Transfer-Antar-Bank-di-BJB-Mobile-Saldo-Terpotong-Namun-Dana-Tidak-Masuk-ke-Rekening-Penerima>. Kompas.com.
- Kompas.com*. (2020, Maret 11). Retrieved April 23, 2021, from Update Virus Corona 11 Maret: 119.179 Kasus di 118 Negara:

<https://www.kompas.com/sains/read/2020/03/11/125834623/update-virus-corona-11-maret-119179-kasus-di-118-negara?page=all>

- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education.
- Mariska. (2020, March 3). The Effect of Service Quality and Complain Handling of Customer Satisfaction In Customer Loyalty in Bank X. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 1252-1256. Retrieved July 19, 2021
- Murniati Koesasi, M. A. (2017, Juni). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Pada Unit Usaha Syariah (UUS) PT Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Kantor Cabang Syariah Balikpapan. *Jurnal Akutansi Manajemen Madani*, 111.
- Mustagfiroh, F. (2016). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN WORD OF MOUTH*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo. Retrieved April 23, 2021
- Napitupulu, L. A. (2017, Februari). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, MOTIVASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI KOTA PEKENBARU. *Jurnal JOM Fekon, IV*, 344.
- Natal Indra, A. O. (2021, Februari). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TERHADAP PELANGGAN GO-JEK PADA MASA PANDEMI COVID – 19. *Jurnal Akrab Juara, VI*, 196-197.
- Nunuk Herawati, M. S. (2019). STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DENGAN OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN FASILITAS TEKNOLOGI DI BANK MANDIRI SYARIAH CABANG SOLO. *Jurnal Manajemen bisnis dan pendidikan, II*, 16.
- Octaviani, W. A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus : Bank BTN Cabang Kuningan Jakarta Selatan)*. Skripsi, Universitas Bakrie, Jakarta Selatan.
- PikiranRakyat.com*. (2020, Maret 2). Retrieved April 23, 2021, from Presiden Jokowi Umumkan Kasus Infeksi Corona Pertama di Indonesia, Tertular dari Warga Jepang yang Tengah Berkunjung: <https://www.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-01346105/presiden-jokowi-umumkan-kasus-infeksi-corona-pertama-di-indonesia-tertular-dari-warga-jepang-yang-tengah-berkunjung>
- Priansa, D. J. (2016). *Perilaku Konsumen dalam persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purwansyah, P. E. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Rendy, M. (2015). Influence of Quality of Service, Bank's Reputation, Complaint Handling and Competence on Customer Satisfaction in Increasing Customer Loyalty in Boyolali Bank

- of Central Java Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 7(24), 164-174. Retrieved Juli 19, 2021
- Rumiyati, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, bauran pemasaran, terhadap kepuasan nasabah bank Era Covid-19. *Jurnal Insight Management*, 33-34.
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking. *European Research Studies Journal*, 404-416. Retrieved Juli 26, 2021
- Shams, G., Rehman, M. A., Samad, S., & Rather, R. A. (2020). The impact of the magnitude of service failure and complaint handling on satisfaction and brand credibility in the banking industry. *Journal of Financial Service Marketing*. Retrieved Juli 26, 2021
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2012). *Using Multivariate Statistics* (6th ed.). Pearson.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality, And satisfaction*. Yogyakarta: Andi.