

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Andri Soemitra, 2017 "*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah : Edisi Kedua*", Jakarta : Kencana
- Sugiyono, 2019 "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", Bandung : Alfabeta
- Danang Sunyoto, 2011 "*Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi : Alat Statistik & Analisis Output Computer*" Yogyakarta : CAPS
- V. Wiratna Sujarweni, 2015 "*Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*" Yogyakarta: Pustaka Baru
- Iredho Fani Reza, 2016 "*Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*" Palembang : Noer Fikri Offset
- Nonie Afrianti , 2019 "*Lembaga Keuangan Syariah*" Bengkulu : CV. Zigie Utama
- Iredho Fani Reza, 2016 "*Metodologi Penelitian Psikologi Kualitatif dan Kombinasi*", Palembang: Noer Fikri Offset
- Duwi Priyatno, 2010 "*Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss*", Yogyakarta: ANDI
- Duwi Priyatno, 2010 "*Paham Analisa Statistik Dengan SPSS*", Yogyakarta : Medikom
- J. Supranto, 1990 "*Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*", Jakarta : PT. Rineka Cipta

Jurnal

Abdul Rasyid. 2018 “*Perkembangan Lembaga Perbankan dan Keuangan Syariah*”. Rubrik Anggota Fakultas Binus University

Pipih Sopian. 2021 “*Pengaruh Kepercayaan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas*”. Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan , fakultas ekonomi dan bisnis. universitas majalengka

Ni Wayan Peni Ariani , Ni Luh Adistia Abiyoga dan Gusti Alit Saputra. 2021 “ *pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complain, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen*” Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata .fakultas hindu indonesia

Kurnia Hardiawan. 2021 “*Pengaruh Proses Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan*” Artikel, Fakultas Pascasarjana. Universitas Pasundan

Magfira, zakiyah zahra dan ponirin. 2021 “*Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pasien pada RSUD Raja Tombolotutu*”. Jurnal Ilmu Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Tadulako.

Anzal Huda Khoiri, Adityawarman. 2021 “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penangan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang*” Jurnal Diponegoro. Ekonomi Islam dan Bisnis. universitas diponegoro

- Meli Andriyani, Riski Eko ardianto. 2020 "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*". Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis . Universitas pelita bangsa
- Dony Eka, Naili Farida 2020 "*Pengaruh Brand Image dan Service Quality Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Value Sebagai Variabel Intervening*". Jurnal Administrasi Bisnis.
- Ayu Gumilang Lestari dan Nita Hernita. 2020 "*Pengaruh Kepuasan dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Karyawan PT. Gistex Majalengka*" Jurnal Entrepreneur, Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan. Universitas majalengka
- Dessy Rahma Sari, Agus Salim M, Si Reni dan Novi Yanti . 2019 "*Pengaruh Switching Barrier dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Interbis*" Jurnal Manajemen. Universitas ekasakti padang
- Putri Nurjanah dan Juanim. 2020 "*Experiential Marketing dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention dan Loyalitas Pelanggan*" Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Universitas pasundan
- Endah Kurniawati, Fernaldi Anggadha. 2020 "*Pengaruh Kualitas dan Penanganan keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*" Jurnal , Ekonomi dan Perbankan Syariah. Institut Agama Islam Negeri Salatiga
- Kamsariaty 2021 "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Institusi dan Strategi Promosi Terhadap Nilai Pelanggan Melalui daya Tarik*

Promosi dan Pengalaman Pelanggan Akademi Pelayaran Swasta di Pulau Jawa dan Kalimantan” Jurnal, *National Seminar On Maritime and Interdisciplinary Studies*, Vol banjarmasin.

Herwiyanto dkk. 2021 “*Kompetensi Tenaga Penjual, Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi*”, Jurnal *Ekonomika*

Skripsi

Agusta Anggun Pratami. 2015. “*Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang*” Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo

Seffian Yulistiani. 2020. “*Faktor-Faktor Hambatan Berpindah (Switching Barriers) Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP. Tulang Bawang Barat*” Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro

Purwansyah Eka Putra. 2020 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penangan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC.Palembang*” Skripsi .Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah

Wahyu Nada Fatmawati. 2021 “*Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complaint Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah*” Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Niken Rinda Safitri .2019 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Bank dan Teknik handling complain Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi*” Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Vebby Suryani. 2018 “*pengaruh nilai pelanggan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan pada bank sumsel babel syariah cabang palembang*” Skripsi fakultas ekonomi dan bisnis islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah

Fitriani Ika. 2022 “*Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Voucher Im3 Ooredoo*” Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Diantika Septarina. 2019 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah*”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Website

<https://www.ojk.go.id/> Diakses pada tanggal 21 Maret 2022.

<https://penerbitdeepublish.com/> Diakses 18 Maret 2022, Jam 11.37 WIB

<https://business-law.binus.ac.id/> Diakses 13 Juli 2018

Wawancara

M. Imron, wawancara, BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Kota Mojokerto, 17 Februari 2022.