

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Assauri, S. 2013. *Strategic Marketing Sustainable Lifetime Customer Value*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Budi, A.P. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta : Andi.
- Bungin, B. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Cholil, M. & Soenarno, A. 2014. *Complaintopedia-The Art of Complain Handling*. Yogyakarta : Andi.
- Indrawati. 2017. *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Kaihatu, T.S., Daengs, A. & Indrianto, A.T.L. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : Andi.
- Peter, J. Paul & Olson, Jerry C. 2014. *Consumer Behaviour & Marketing Strategy: Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh Diah Tantri Dwiandani. Jakarta : Salemba Empat.
- Purnomo, R.A. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo : CV. Wade Group.
- Sangadji. E.M. & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi.
- Sekaran, U. & Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keenam Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, U. & Bougie. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keenam Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2014. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bandung : Ghalia Indonesia.

Sutanto, H., Umam, K. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : CV. Pustaka Setia.

Tjiptono, F. & Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta : Andi.

Jurnal

Aji, Y.P. & Soemarso, E.D. 2015. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, nilai nasabah, dan kepercayaan terhadap word of mouth dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT bank brisyariah kantor cabang pembantu ungaran. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(1).

Aprisia, G. & Mayliza, R. 2019. Pengaruh citra perusahaan (*corporate image*) dan penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pelanggan (*loyalty*) natasha skin care di kota padang. *OSF Preprints*.

Artika, T. & Nelwan, O.S. 2018. Pengaruh strategi pemasaran, kualitas pelayanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank capital indonesia tbk cabang wisma kodel. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27(1).

Gunawan, Minhasionarsih, M.M. & Hasiolan, L.B. 2015. Pengaruh manfaat relasional, penanganan keluhan dan diversifikasi produk terhadap loyalitas nasabah PT asuransi intra asia semarang. *Journal Of Management*, 1(1).

Haryeni, Mulyati, Y. & Laoli E.F. 2017. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada tabungan bank rakyat indonesia (persero) tbk kantor cabang khatib sulaiman. *Jurnal ekonomi & bisnis dharma andalas*, 19(2).

Irawan, R., Rachma, N. 2017. Pengaruh kualitas layanan dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah bank bri kk unisma malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(3).

Kurniawan, I., Shihab, M.S. 2015. Pengaruh nilai nasabah, kualitas pelayanan, dan kualitas hubungan terhadap kepuasan nasabah serta implikasinya terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 13(2).

Malian, M. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, citra dan kepuasan terhadap bank bri unit kebun bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(2).

- Muhklasin, Warso, M.M. & Fathoni, A. 2015. Analysis of trust, commitment, communication and complaint handling towards customer loyalty case study in pt. Askrindo (persero). *Journal Of Management*, 1(1).
- Nisazizah, B., Sudaryanto, B. 2018. Analisis pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan customer relationship management terhadap kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah (studi pada nasabah bni syariah kantor cabang semarang dan kantor cabang pembantu unisula). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4) : 162-173.
- Razak, A., Baheri, J. & Ramadhan, M.I. 2018. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada bank negara indonesia (bni) cabang kendari. *Journal of Economic and Business*, 1(2) : 10-20.
- Rosita, B. & Indrawijaya, S. 2015. Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah. *Digest Marketing*, 1(1) : 1-7.
- Santosa, H. & Karneli, O. 2017. Pengaruh customer relationship marketing dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah perbankan (studi pt. bni cabang tembilahan di kota tembilahan). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2) : 1-15.
- Tejaningtyas, R.A.H. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi (studi pada pt. Aia financial cabang surakarta). *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi (RMA)*, 6(1).

Artikel Lain

- BNI Syariah. 2019. "Penghargaan", diakses pada 26 Juni 2019 dari www.bnisyariah.co.id
- Detik Finance. 2018. "BNI Syariah Raih Penghargaan di Alpha Southeast Asia Award 2018" diakses pada tanggal 26 Juni 2019 dari <https://m.detik.com/finance/advertorial-news-block/d-4218227/bni-syariah-raih-penghargaan-di-alpha-southeast-asia-award-2018>
- Fadilah, Alifa. 2019. "5 Peringkat Terbaik Bank Syariah di Indonesia 2019", diakses pada 26 Juni 2019 dari <https://www.infoperbankan.com/umum/5-peringkat-terbaik-bank-syariah.html>
- Franedy, R. 2019. "Ada 115, Jumlah Bank di RI Terlalu Banyak", diakses pada 10 April 2019 dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190304072306-17-58632/ada-115-jumlah-bank-di-ri-terlalu-banyak>

Rahayu, N. & Kumairoh. 2019. "Pertumbuhan E-Commerce Pesat di Indonesia", diakses pada 10 April 2019 dari <https://m.wartaekonomi.co.id/berita216302/pertumbuhan-e-commerce-pesat-di-indonesia.html>

Setyowati, D. & Aria, P. 2019. "Transaksi Nontunai Bank Dominasi E-Commerce, lewat Fintech Baru 1,7%", diakses pada 22 Maret 2019 dari <http://m.katadata.co.id/berita/2018/09/18/transaksi-nontunai-bank-dominasi-e-commerce-lewat-fintech-baru-17>

Undang-undang No.10.1998. "UU Perubahan Atas Undang-Undang No. 10 Tahun 1998", diakses pada tanggal 22 Maret 2019 dari http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf&ved=2ahUKEwjY3rPyibnhAhWT7HMBHQOUBfoQFjABegQIBhAB&usg=AOvVaw1BNRlihR36s-oT_wH1duwo