

DAFTAR PUSTAKA

- Akh muwawik saleh. (2018). *Public Service Communication*.
- Amirullah. (2021). *Managemen Strategi*.
- Awaludin. (2018). *Manajemen Bank Syariah*. Alaudin University Press.
- Berliantina Rosita. (2019). pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing*, 1(1), 2.
- Budio, S. (2019). Strategi Manajemen. *Jurnal Menata*, 2(2), 2.
- Chandler. (2018). *Ekonomi Bisnis*. rajawali pers.
- Darma. N. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen
5.<https://Jurnal.Uingal.Ac.Id/Index.Php/Ekonologi/Article/View/1359/1118>.
- Febriyantoro, M. T. (2018). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Makro kecil dan Menengah Pada Erah Masyarakat Ekonomi Asean Manajemen dewantara I. </Downloads/175-Article Text-361-1-10-20181005>.
- Firmayasa dan adminitrasi. (2017). *strategi kepuasan nasabah*.
- Gadis Anggraini. (2020). Strategi Pelayanan *Customer Service* Pada PT. Bank BRI Syariah KC. Medan S. Parman. *Universitas Negeri Medan*, 1(12), 89.
- Gumilang, S. . (2018). Metodologi Penelitian kualitatif Dalam Bidang Bimbingan dan konseling fokus konseling 2.
https://Www.Academia.Edu/31094208/Metode_penelitian_dalam_bidang_bimbingan_dan_konseling.
- Habu, A. J., & Simon, S. (2021). Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Limboto. (*Islamic Economics Journal*), 1(1), 27–37. <https://doi.org/10.54045/jeksyah.v1i1.292>

- Handoko, H. (2019). *Manajemen Islam*
- Hasanah, H. (2018). Teknik-Teknik Obsevasi. At-Taqaddun 8. <https://Journal.Walisongo.Ac.Id/Index.Php/Attaqddun/Article/View/1163>.
- Hendro Endi Yanto. (2018). Peranan *Complaint Handling* Dan *Service Recovery* Oleh *Customer Service* (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga (pesero) Tbk. *Ekonomi Syariah*, 12.
- Herawati, Nu. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Dengan Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Penanganan Komplain dan Fasilitas Teknologi di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang solo. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 64.
- Humas. (2018). Uji kredibilitas penelitian kualitatif. <https://Penalaran-Unum.Orang/Uji-Kreadibilitas-Penelitian-Kualitatif>.
- Ibrahim. (2018). metodologi penelitan kualitatif, panduan penelitian brserta contoh proposal kualitatif. alfabeta.
- Jundiani. (2018). Pengaturan Hukum Syariah di Indonesia. UIN Malang press.
- Kasmir. (2018a). Etika *customer service*. PT. Raja Grafindo Prasada.
- Kasmir. (2018b). Manajemen Ekonomi.
- Kesuma. (2018). pengaruh sikap kejujuran.
- kotler dan keller. (2017). Meningkatkan Kepuasan Nasabah. rajawali pers.
- Kotler, P. dan Lane keller. (2018). Manajemen Pemasaran. *Management Pemasaran*, 1(1), 143.
- Kusuma, D. (2019). peranan *customer service* Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Pesero) Tbk. Cabang Surakarta. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mardiana, S. (2017). Pengaruh Penanganan *Complaint Handling* Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. *JURNAL BISNIS DARMAJAYA*, 2(1), 1.

- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Dibidang Kesehatan Masyarakat. *Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, [Http://Jikm.Unvj.Ac.Id/Index.Php/Home/Article/Download/102/71](http://jikm.unvj.ac.id/index.php/home/article/download/102/71), 12.
- Miefta, S. devi. (2019). Peranan *customer service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus di BNI syariah KC. Purwokerto banyumas). *Jurnal of Judicial Review*, 9(3), 201–204.
- Muhammad widjaja kusuma. (2020). Menggas Bisnis Islam. Gema Isnani.
- Mukaron zaenal dan wijaya Laksana. (2018). Pelayanan Prima.
- Munawarah Sanusi. (2020). Strategi *Public Relation* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada Bank Nagasari Solok. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2, 1.
- Mustaqfiroh, F. (2018). Analisis Kualitas Layanan, Penangan *Complaint*, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan *word of mounth* (Studi Kasus Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang pembantu Unsila). *Jurnal Marketing Dan Bisnis*, 13(6), 64–69.
- Nadia. (2018). Manajemen Perbankan. *Maqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(2), 7.
- Ningrum, E. (2018). Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen *Complaint* BPD CARD Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat. Tuga Akhir UIN Walisongo Semarang. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1).
- Nining wahyuningsih. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keuasan Nasabah. *AL-AMWAL*, 10, 2.
- Nofal Supriyadi. (2018). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Sulawesi Tenggara. gawe Buku.
- Nur dwi jayanti. (2018). Kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles*) di *legend premium coffee* yogyakarta. 1.
- Oliver. (2019). Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

- Pandia, F. (2018). Peranan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* oleh *customer service* Dalam Rangka Peningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 147.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan dalam Pencarian Informasi Kesehatan. <https://E-Jurnal.Ippunsera.Org/Index.Php/Lontar/Article/Download/645/634>.
- Rachmat. (2018). Manajemen Strategik. CV Pustaka Setia.
- Rambat Lupiyoadi. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat.
- Rangkuti. (2017). Manajemen Strategi.
- Reksohardiprodjo, S. (2020). Manajemen Strategi Edisi 4. 2003.
- Rianto AL Arif, M. N. (2018). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Rajawali pers.
- Rijali. (2018). Analisis data kualitatif. <https://E-Jurnal.Ippunsera.Org/Index.Php/Lontar/Article/Download/645/634>.
- Robert. (2019). Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruth Andita Hayu Tejaningtyas. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah. *Riset Manajemen Dan Akutansi*, 6(1), 1.
- S.P. Siagian. (2018). Manajemen Modern. Masagung.
- Sentot Imam wahjono. (2019). Manajemen Pemasaran Bank. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif. In *afabeta*.
- Sumiyatun. (2018). Strategi Komunikasi *Customer Service* Pada Pelayanan Keluhan Nasabah (Studi Kasus di Bank DKI Cabang Pembantu Tebet Barat). *Jurnal Strategi Komunikasi*, 13(3), 209.
- Susanto. (2018). Manajemen Strategik komprehensif.

- Susi I, S. M. (2019). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 24.
- Syafi'i Antonio. (2018). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Gema Isnani.
- Tania. (2018). *Implementasi Strategi*.
- Wahab. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Pekan Baru.
- Wahyuni Nada fatmawati. (2019). Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complaint Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun). Skripsi Universitas Raden Intan Lampung, 1(1), 57.
- Wardani, miranda setya. (2020). Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank syariah Dan konvensional (Studi Kasus Pada Bank BRI Metro dan Bank Eka Metro). Universitas Raden Intan Lampung, 112(1), 9.
- Wrigstone. (2018). Evaluasi Strategi. *Jurnal.Uajy.Ac.Id*, 2, 9.
- Yuliana. (2019). *Manajemen Pemasaran*.
- Yuni Rusmawati. (2018). Analisis pelayanan CS (*customer service*) terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Sukodadi.
- Yuniarta H. Hutabalian. (2020). Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Pesero) Tbk Unit Politeknik. *Ekonomi Pemasaran*, 1, 12.
- Yusanto, M. I. (2020). *Manajemen Strategik : Perspektif Syariah*. Khairul Bayan.