

## DAFTAR PUSTAKA

Berlianti Rosita, Sigit Indrajaya. 2017. “*Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*”. *Jurnal Universitas Jambi*.

Haqqi, Fitriana Nurul. 2019. “*Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Dengan Religiustas Sebagai Variabel Moderating*”. *jurnal Institut Agama Islam Negeri Salatiga*.

<https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/prosedur.html>

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Lestari, Ambarini. 2015. *Ekonomi Moneter*. Edisi Revisi. Bogor : IN MEDIA

Lantika, Agnes Nur. 2015. “*Pelaksanaan Pembukaan Tabungan Batara Prima Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya*”. *Jurnal STIE PERBANAS Surabaya*.

Malayu S.P Hasibuan. 2015. *Dasar - Dasar Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Maryati. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN

Nisa, Kusumawardhani. 2017. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah”*. Jurnal UIN Syarif Hidayatullah.

Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 2