

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya.
- Arif, M. N. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arif, M. N. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Iska, S., & Nengsih, I. (2016). *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah Non Bank: Teori, Praktek, dan Regulasi*. Padang: CV. Jasa Surya.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Jambi: Pusaka.
- Setyawan, D. B., & Fauzia, I. Y. (2020). *Koperasi Syariah di Indonesia Perspektif Maqashid Syariah*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rusby, Z. (2017). *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Hasni. 2020. "Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Kcp Parepare(Analisis Manajemen Syariah)" (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).

- Fernandes, Y. D., & Marlius. D. 2018. “ *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang*” (Akademi Keuangan dan Perbankan Padang).
- Devi, M. S. 201 (Arif, 2012)9. “Peranan Customer Service Dalam Manajemen complain (Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)” (Tugas Akhir, Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam: IAIN Purwokerto).
- Sari, L. P. 2018. ”Penanganan Komplain Nasabah Perspektif Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2005(Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen)”(Skripsi, Fakultas Syariah: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang).
- Ningrum, E. 2016. “*Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)*”(Docroral dissertation, UIN Walisongo).
- Sari, L. N. 2020. “*Pengelolaan Komplain Tenant Di Pt Summerville Indonesia (Metropolitan City Pekanbaru) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima*” (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ma'mun. 2019. “ *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)*” (skripsi program studi perbankan syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung).
- Ikhrum, Z. Z. “*Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri Kcp Sleman Yogyakarta*” (skripsi program studi ekonomi islam, Universitas Islam Indonesia).

Ratu Refi Maharani, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang.

Devita, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang.

Imasiah, wawancara nasabah oleh peneliti di Taman Mutiara Indah 1

Dokumen BMT Arta Bina Kota Serang.