

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, A. R., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 352–365.
- Adam Arif, B., Afri, Y., & Choirul Satriyo, U. (2021). Pembuatan Sistem Chatbot Menggunakan Metode Contextual. *Jurnal Sains & Teknologi Fakultas Teknik*, 11(2), 20–24.
- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*. IAIN Metro.
- Adinda Lia Salsabilla, A. L. S. (2023). *PENGARUH PENGGUNAAN FITUR QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) DAN CHATBOT AISYAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI BANJARMASIN*.
- Al-Quran yang mulia—Quran.com*. (2023). <https://quran.com/id>
- Andayani, N., & Anggraini, T. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Nasabah Yang Melakukan Transaksi di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 780–787.
- Data Kuesioner*. (2024). [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319–340.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9–30.
- Eva Sundari, S. E., & MM, C. (2021). *DINAMIKA CITRA DAN PELAYANAN BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM TINJAUAN ISLAM (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Penerbit Adab.
- GAZI, M. A. I., RAHAMAN, M. A., HOSSAIN, G., ALI, M. J., & MAMOON, Z. (2021). An empirical study of determinants of customer satisfaction of banking sector: Evidence from Bangladesh. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 497–503.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhalgh-spencer, H.(2005). Performance Theories in Education: Power. *Performance Theories in Education: Power, Pedagogy, Educational Studies*, 95.
- Hasil Uji SPSS. (2024). *Hasil Uji SPSS*.
- Herdiansyah, R. (2022). *Peranan Customer Service Dalam Complaint Handling Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut*. Universitas Siliwangi.
- Humaidy, A. (2022). *Inovasi Digital Membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) Tumbuh Pesat*. Diambil 23 Mei 2024, dari <https://news.detik.com/kolom/d-6491209/inovasi-digital-membuat-bank-syariah-indonesia-bsi-tumbuh-pesat>

- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pertama). Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada.
- KHASANAH, R. (2021). *PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI NASABAH DAN COMPLAINT HANDLING TERHADAP CUSTOMER RETENTION DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Nasabah BNU Syariah Magelang)*.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman, A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bnisyariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15–27.
- Kotler, & Philip. (2012). *Principles of Marketing*. Harison Edition.
- Kotler, Philip, Armstrong, & Gary. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kusuma, I. K. (2020). *Kualitas pelayanan Frontliner terhadap kepuasan Nasabah (Studi kasus di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung)*. IAIN Metro.
- Laporan Tahunan BSI 2021*. (2022). Diambil 22 Mei 2024, dari <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/538/>
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2015). Perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02).
- Marlina, L., Rusydiana, A. S., Hidayat, P., & Firdaus, N. (2021). Twenty years of Islamic banking in Indonesia: A biblioshiny application. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 4999.

- Mulyono, J. A., & Sfenrianto, S. (2022). Evaluation of customer satisfaction on Indonesian banking chatbot services during the COVID-19 pandemic. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 16(1), 69–85.
- Naeem, M., & Ozuem, W. (2021). The role of social media in internet banking transition during COVID-19 pandemic: Using multiple methods and sources in qualitative research. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102483.
- Nasution, M. I. F. (2020). Pengaruh Fitur Chatbot Aisyah (Asisten Interaktif Mandiri Syariah) Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah. *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, 6(1), 81–88.
- Nguyen, D. M., Chiu, Y.-T. H., & Le, H. D. (2021). Determinants of continuance intention towards banks' chatbot services in Vietnam: A necessity for sustainable development. *Sustainability*, 13(14), 7625.
- Noviantina, I. (2020). *Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (Complaint Handling) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar*. Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Diambil 2 Juni 2023, dari <https://www.ojk.go.id/id/Default.aspx#>
- Pradana, M., & Arif, I. (2022). *Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan Jokatole*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA.
- Purwanto. (2011). *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Putra, R. (2021). *Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan Complaint Handling Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus PT. Banks SUMUT KCSy HM Yamin)*.
- Putri, D. A. R., & Rachmawati, L. (2022). Analisis Tingkat Pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 1–12.
- Rachmawati, R. A. (2020). *Pengaruh Produk Tabungan Mabruur, Kepercayaan, Penanganan Keluhan dan Word of Mouth terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri DKI Jakarta)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta.
- Richad, R., Vivensius, V., Sfenrianto, S., & Kaburuan, E. R. (2019). Analysis of factors influencing millennial's technology acceptance of chatbot in the banking industry in Indonesia. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10(4), 1270–1281.
- Rieke, T., & Martins, H. (2023). The relationship between motives for using a Chatbot and satisfaction with Chatbot characteristics: An exploratory study. *SHS Web of Conferences*, 160.
- Sanny, L., Susastra, A., Roberts, C., & Yusramdaleni, R. (2020). The analysis of customer satisfaction factors which influence chatbot acceptance in Indonesia. *Management Science Letters*, 10(6), 1225–1232.
- Saoqi, A. A. Y. (2017). Analyzing the performance of Islamic banking in Indonesia and Malaysia: Maqasid index approach. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 29–50.

- Sapitri, D. (2023). PROFITABILITY ANALYSIS OF PT. BANK SYARIAH INDONESIA BEFORE AND AFTER THE MERGER. *Tasharruf: Journal Economics and Business of Islam*, 8(1), 39–51.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendro, D. (2018). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah VS Bank Umum Konvensional di Indonesia dengan Menggunakan Rasio Keuangan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(1).
- Sultoni, H., & Mardiana, K. (2021). Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia. *EKSYAR : Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam (e-Journal)*, 8(1), Article 1.
- Syahrum, M. P. (2014). Drs. Salim, M. Pd, 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- WAHYUNI, S., & Yahya, A. (2023). *ANALISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI BSI KCP SOLO PASCA MERGER)*. UIN RADEN MAS SAID.
- Werdaningtyas, Y. (2020). *PENGARUH HANDLING CLOMPAINT DAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP TULUNGAGUNG*.
- WULANDARI, T. (2021). *PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING, SERVICE QUALITY DAN COMPLAINT HANDLING TERHADAP*

*LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (Studi Kasus pada BPRS Sukowati Sragen KCP. Boyolali).*