

Researchers expressed gratitude to the Faculty of Economics and Business and the Undergraduate Program in Management of Universitas Tanjungpura.

REFERENCES

- Abu Saleh, M., Quazi, A., Keating, B., & Gaur, S. S. (2017). Quality and image of banking services: a comparative study of conventional and Islamic banks. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 878-902.
- Al-Slehat, Z. A. F. (2021). Determining the effect of banking service quality on customer loyalty using customer satisfaction as a mediating variable: An applied study on the Jordanian commercial banking sector. *International Business Research*, 14(4), 1-58.
- Amir, M. N. F. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kcp. Ciputat) (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Anouze, A. L. M., Alamro, A. S., & Awwad, A. S. (2018). Customer satisfaction and its measurement in Islamic banking sector: a revisit and update. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2017-0080>
- Anshori, A. G. (2008). Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional. *La_Riba*, 2(2), 159-172.
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekuilibrium*, 7(2), 179-192.
- Arifin, Z. (2003). Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah. Jakarta: Alfabeta.
- Ariyani, A. (2020). Pengaruh Keunggulan Produk, Pemasaran Relasional dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. BPRS Sukowati Sragen) (Bachelor's thesis, Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga).
- Artanti, Y., & Ningsih, L. (2011). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 71-85.
- Atan, J.B., Raghavan, S., Mahmood, N., & Hasnaa, N. (2015). Impact of training on employees' job performance: a case study of Malaysian small medium enterprise. *Review of Management*, (5), 40-50.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Bakti, I.G.M.Y. & Sumaedi, S. (2015). P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), 534-558. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2013-0094>
- Bank Kalbar Syariah. <https://uus.bankkalbar.co.id/> (accessed on 01 October 2022).
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter & Peeters, P. (2008). Investigating Drivers of Bank Loyalty: the Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 17(7).
- Budiarti, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 15(2), 210-231.
- Cahyono, K. E. (2016). Pengaruh Technical Quality, Functional Quality dan Corporate Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan: STudi PT Garuda Indonesia Airways (GIA). *Jurnal EKSEKUTIF*, 13(2), 234-248.
- Carvajal, S. A., Ruzzi, A. L., & Nogales, Á. F. (2011). The impact of personalization and complainthandling on customer loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(34), 13187–13196. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.1162>
- Djaslim, S., & Yevis, O. (2003). Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. Bandung: Linda Karya.
- Dlizah, Q. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTN Syariah KC Semarang)* (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Ellena, F. (2011). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang).
- Filip, A. (2013). Complaint management: A customer satisfaction learning process. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 93, 271–275. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.09.188>
- Ghantynireta, B. V., Inayatillah, I., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Darussalam Cabang Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(2), 114-122.
- Giri, D. A. M. M. D., & Suasana, I. G. A. K. G. (2017). Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah (Doctoral dissertation, Udayana University).

- Grönross, C. (1984). A Service Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 168-190.
- Grönross, C. (2012). Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition. Singapura: Maxwell MacMillan.
- Güven, A., & Sadaklioglu, H. (2012). Internal marketing approach in human resources management: a case study on a state establishment. *International Research Journal of Finance and Economics*, 98, 106-118.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling.
- Hart, C. W. L., J. L. Heskett, & W, E, Sasser Jr. (1990). The Profitable Art of Service Recovery. *Harvard Business Review*, 68, 148-156.
- Hazmi, A, A., & Yulianti, E. (2013). Peran Kualitas Jasa pada Kepuasan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas dan Niat Beralih Nasabah PT Pegadaian di Surabaya. *Perbanas Journal of Business and Banking*, (3)2. doi:10.14414/jbb.v3i2.234.
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Naasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Fasilitas Teknologi di Bank Mandiri Cabang Solo. *Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan PendidikanT*, 6(2), 99-113.
- Hidayanti, D. N., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2020). Analisis Penanganan Pengaduan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Seprovinsi Lampung. *Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 27-40.
- Hilman, I., Haryono, S., & Mughits, A. (2003). Perbankan Syariah Masa Depan. Jakarta: Senayan Abadi Publishing.
- Hultén, P. (2012). A Lindblomian perspective on customer complaint management policies. *Journal of Business Research*, 65(6), 788-793.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta; PT Gramedia.
- Irawan, H. (2008). 10 Prinsip kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismail. (2013). Perbankan Syariah. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Izogo, E. E., & Ogba, I. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250-269.
- Jannah, N. R. (2018). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah Capem T.Nyak Arief Jeuling Kebanda Aceh (Bachelor's thesis, Banda Aceh: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry).
- Kartajaya, Hermawan. (2006). Hermawan Kartajaya On Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing. Bandung: PT Mizan.
- Khan, B., & Rizwan, M. (2014). Factors Contributing to Customer Loyalty in Commercial Banking. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 4(2), 413-436.
- Kheng, L. L., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). The impact of service quality on customer loyalty: A study of banks in Penang, Malaysia. *International journal of marketing studies*, 2(2), 57-66.
- Khoiri, A. H., Adityawarman, A., AG, E. Y., & Setiawan, A. H. (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.
- Komite Nasional Keuangan Syariah. (2019). Siaran Pers: Global Islamic Finance Report 2019 Menempatkan Indonesia di Posisi Teratas dalam Pasar Keuangan Syariah Global.
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P. (2014). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). Marketing Management: 12th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kristania, V. J., Ogi, I. W., & Mourah Karuntu, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 533-544.
- Kurniyawati, E., & Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi*, 5(2), 142-152.
- Kusnandar, V. B. (2022). Sebanyak 86, 93% Penduduk Indonesia Beragama Islam pada 31 Desember 2021. Retrieved (15/09/2022) from databoks.katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/12/sebanyak-8693-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-31-desember-2021>
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, RA (2017). Dimensi Kualitas Layanan: Menguji Model Kualitas Layanan Dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71-80.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.

- Lenka, U., Saur, D., & Mohapatra, P. K. J. (2009). Service quality, customer satisfaction and customer loyalty in Indian commercial banks. *The Journal of Entrepreneurship*, 18(1), 47-64.
- Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaikat, Z., & Aslam, N. (2011). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intention to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 2(16), 263-270.
- Munari, L., Ielasi, F., & Bajetta, L. (2013). Customer Satisfaction Management in Italian Banks. *Qualitative Research in Financial Markets*, 5(2), 139-160. doi:10.1108/QRFM-11-2011-0028
- Mutmainnah, M. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201-216.
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1):68-88.
- Ndubisi, O. N. (2012). Relationship quality antecedents: The Malaysian retail banking perspective. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(6), 829-845.
- Nofinawati. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 168-183.
- Odindo, C., & Devlin, J. (2018). Customer satisfaction, loyalty and retention in financial services.
- Olsen, L. L., Witell, L., & Gustafsson, A. (2014). Turning customer satisfaction measurements into action. *Journal of Service Management*, 25(4), 556-571.
- Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Statistik Perbankan Syariah 2022 (accessed on 05 October 2022).
- Pahlevi, A. F., Suwarni, S., & Nurzami, N. (2021). The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction Towards Customer Loyalty At Bank Mega Syariah Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(4), 315-322. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4.173>
- Parmujianto. (2020). Loyalitas Konsumen Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi pada Bayt al-Mal wa at-Tamwil Masalah Sidogiri Pasuruan). *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 11, 289-310.
- Permana, R. M. T., & Pratama, R. A. R. J. (2020). Making Effectiveness Customer Complaint handling. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 237-243.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Radhin, R., & Askafi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), 66-72.
- Rahman, M. S., Khan, A. H., & Haque, M. M. (2012). A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. *Asian Social Science*, 8(13), 201-210.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(7), 1073-1088.
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 298-304.
- Ravichandran K., Mani, B. T., & Kumar, S. A. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan tentang Kepuasan Pelanggan Penerapan Model Servqual. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(4), 117-124.
- Rawis, R. R. S., Lapian, S. J., & Wullur, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Novotel Manado). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(2).
- Roski, M. D. (2019). Dual Banking System di Indonesiadalam Perspektif Politik Hukum Ekonomi Syaria'h. *An-Nawa: Jurnal Studi Islam*, 1(2), 62-73.
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on complaints handling for customer satisfaction and loyalty: The case of Indonesian public banking. *European Research Studies*, 21(3), 404-416.
- Samadi, R. L. (2014). Penerapan Program Manajemen Pengaduan Untuk Menangkan Nasabah di Industri Perbankan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 1(2), 179-200.
- Sanjayawati, H. (2019). Perilaku Komplain, Penanganan Komplain dan Atribut Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2).

- Saputra, M. (2017). Strategi Bank XYZ Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Sari, D. C., & Marlien, R. A. (2019). Pengaruh kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang). *Prosiding SENDI_U 2019*.
- Sasono, E., & Ferdinand, A. T. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Jawa Tengah dan DI Yogyakarta) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP).
- Selvakumar, J. J. (2015). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *SMS*, VIII (1), 1-12.
- Sepyarina, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Susanti, E. (2021). Complaints Handling satisfaction mediates between Complaints Handling to Customer Loyalty for the Indonesian Banking Industry. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(2), 86 – 96.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69-84. <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Swastha, B.D. & Handoko. (2000). Marketing Management "Consumer Behavioral Analysis", Ed.1st Third Printing, BPFE-Yogyakarta.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51-65.
- SyariahPedia. (2022). Daftar Lengkap Bank Syariah di Indonesia: BUS, UUS, dan BPRS. Diambil kembali dari SyariahPedia. *Ensiklopedi Ekonomi Syariah*: <https://www.syariahpedia.com> (accessed on 05 October 2022).
- Tidichumrernporn, T., Jansasak, S., Mujtaba, B.G., Khunsongkiet, P., Duangjai, N. & Bhavvanantechasuon, N. (2010). Measuring the Satisfaction of Domestic and International Tourists toward Lanna Cultural Tourism Products: A Study of Progress in Chiang Mai Walking Street Activities. *Journal of Business Studies Quarterly*, 1(3), 31-52.
- Timm, P. R. (2005). *Customer Service*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP*, 4(2), 1-16.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Van Tonder, E., Petzer, D. J., Van Vuuren, N., & De Beer, L. T. (2018). Perceived value, relationship quality and positive WOM intention in banking. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1347-1366. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2017-0171>
- Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha.
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung. *Widya Cipta*, 2(2), 225–232.
- Wulandari, F. (2018). Pengaruh Citra Bank, Kualitas Layanan dan Penanganan Pengaduan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. (Disertasi Doktor, UIN Raden Fatah Palembang).
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. 5th Edition. McGraw-Hill: Newyork.
- Zikir, C. L. N., & Riza, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 94-114.

Cite This Article: Indah Permata Sari, Giriati, Erna Listiana, M. Rustam, Pramana Saputra (2023). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars J Econ Bus Manag*, 6(1), 17-28.