

### DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R. (2019). Fenomena Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional) Melalui Harga, Produk, Kemudahan Dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating Di Komplek Johor Indah Permai II Medan. *Manajemen Dan Bisnis*, 1(1).
- Adiwijaya, I. G. B. P. (2018). Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 135-153.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur dan Keamanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70-89.
- Andrini, R. (2020). Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Suska Riau). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 3(1), 20-29.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Ekomabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133-140.
- Andriyati, S., Hidayah, N., & Rismayani, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139-159.
- Anggraini, R. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Menabung Di Bank Syariah. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 4(2), 199-209.
- Apriliany, S. N., Subagio, N. A., Munir, A., & Endhiarto, T. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Jember. *VALUE: Journal of Business Studies*, 1(2), 226-243. <https://doi.org/10.19184/value.v1i2.33156>
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 401-423.
- Budiyanto, O. L. F., & Sitohang, S. (2020). Pengaruh Harga, Orang, Citra Merek Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ikita Creative Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(12).

- Cahyaningrum, R. I., Rachma, N., & Hufron, M. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Olshopshopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang Angkatan 2018). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(14).
- Devy, N. A. A., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro. *Jikem: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 1386-1398.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Djaja, J., Tongli, B., & Tahendrika, A. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan (JESIT)*, 3(1), 35-50.
- Elda Mirnawati .2021.*Pengaruh Kualitas Produk Dan Penetapan Harga Terhadap keputusan pembelian masyarakat pada WYD (Wear Your Design) Distro Palangkaraya.IAIN Palangkaraya.*
- Fatah Palembang. *Malia: Journal Of Islamic Banking And Finance*, 3(1), 45-58.
- Fauzan Ferry. 25 Juli 2022. *Ada Apa Dengan Verifikasi Bank BSI.* <https://mediakonsumen.com/2022/08/29/surat-pembaca/ada-apa-dengan-verifikasi-bank-bsi/amp>
- Hafizha, Z., & Tambunan, K. (2022). Strategi Costumer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 952-958.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).
- Hayati, I., & Siregar, Y. Y. Y. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 234-250.
- Hutagalung, M. A. K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat masyarakat menjadi nasabah bank syari'ah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 228-239.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79-96.

- Imhar, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk. Kcp Tebet Timur. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 82-87.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada Cv. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal On Software Engineering (Ijse)*, 5(1), 19-28.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- Jannati, M., & Nurhidayati, M. (2022, September). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun. In *AICIE: Annual International Conference on Islamic Economics* (Vol. 1, pp. 1-12).
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11-18.
- Kasengkang, D., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 1075-1084.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 173-182.
- Kholid, M. (2018). Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah. *Jurnal Asy-Syari'ah*, 20(2), 147-148.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking*, 3(2), 143-153..
- Komentar Keluhan @Arnorld5508. 05 Oktober 2022. *Keluhan nasabah tidak ditindaklanjuti oleh pihak admin @bsi\_id*

- <https://twitter.com/arnold5508/status/1584836545206681600?t=NWnI8SyTqYG5pbYN91bKCA&s=19>
- KomentarKeluhan Adhiyat@myadhit. 09 Januari 2023. *Prosedur ganti ATM lama.* [https://twitter.com/myadhit/status/1612348353446318080?t=9RprjLYBNMyjE0zj9\\_m\\_Xg&s=19](https://twitter.com/myadhit/status/1612348353446318080?t=9RprjLYBNMyjE0zj9_m_Xg&s=19)
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 6(1), 74-85.
- Kurniyawati, E. N. D. A. H., & 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.
- Lestari, N. A., & Iriani, S. S. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Mataharimall. Com. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 1-8.
- Maharani, M. A., Suryamah, A., & Suwandono, A. (2022). Perlindungan Nasabah Bank Syariah Bumn Pasca Merger Ditinjau Berdasarkan Hukum Perseroan Terbatas Dan Hukum Perbankan. *International Journal Of Social, Policy And Law*, 3(2), 41-56.
- Mahmudah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 238-246.
- Maizal Walfajri. Senin, 21 Juni 2021. *Nasabah Mengeluh Proses Migrasi Rekening BNI Syariah dan BRI Syariah.* <https://amp.kontan.co.id/news/nasabah-mengeluhkan-proses-migrasi-rekening-bni-syariah-dan-bri-syariah-ke-bsi>
- Marimin, A. (2018). Signifikansi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah. *Relevance: Journal Of Management And Business*, 1(2).
- Masrifah, P., & Jannah, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Kebutuhan dan Peluang Masyarakat Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 1509-1533.
- Mawaddatul Husna. Rabu, 05 Mei 2021. *Nasabah Kesulitan Transaksi, Pihak BSI Minta maaf dan Berupaya Atasi keluhan Nasabah.* <https://twitter.com/tribunnews/status/1389960571575885829?t=R-wl4LlLeM2pe9YJ5g9ryQ&s=08>
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

- Merza.25 Oktober 2022. *Mobile Banking BSI Tak Bisa Diakses*.<https://anteroaceh.com/news/mobile-banking-bsi-tak-bisa-diakses/amp.html>
- Muchtar, E. H., Alim, M. N., & Nurjannah, N. (2022). ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 1(2), 87-102
- Muhaeni, S. N., Apsari, P. I., Yusron, M., & Setiyowati, A. (2022). Analisis penerapan strategi pemasaran produk tabungan easy wadiah. *Musyarakah: Journal of Sharia Economic (MJSE)*, 2(1), 29-42.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Nasution, Y. S. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dana Pendidikan Pada Pt Asuransi Takaful Keluarga Di Kota Medan. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 395-413.
- Nugraha, H., & Nurafiani, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Frontliner Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Bank Bjb Cabang Pangandaran. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(2), 154-177.
- Pradata, K. C., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Performance Erhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 91-106.

- Prajitno, S. B. (2013). Metodologi penelitian kuantitatif. *Jurnal. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati*.(tersedia di <http://komunikasi.uinsgd.ac.id>).
- Pratiwi, P. D. A., Indrayani, I. G. A. P. W., & Adnyana, I. M. S. (2021). Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office Di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan Pada Tripadvisor. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 67-78.<https://doi.org/10.52352/Jbh.V10i2.620>
- Pribadi, A., & Gunawan, R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat). *Jurnal Visionida*, 6(2), 64-71.
- Prijanto, B., Pulung, R. F., & Sari, A. R. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 4(1), 178-194.
- Prof Dr. Sugiyono.2013.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D.Afabeta, CV. Bandung
- Purwa, I. B. N. S., & Ardani, I. G. A. K. S. (2017). *Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah* (Doctoral Dissertation, Udayana University).
- Putri, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Pro Mark*, 10(2).
- Putriana, A. *Pengaruh kualitas informasi dan penanganan keluhan melalui media sosial Twitter terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya pada electronic WORD OF MOUTH (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia)* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).
- Rahim, R., AK, M. F., & Karina, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 3(1), 513-519.
- Siregar, N. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363-376.
- Siti Komalasari 2022. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif Pada Mahasiswa Pengguna Shoppe di FSEI IAIN Syekh Nurjati Cirebon Cirebon*.
- Sujana, I. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Kota BauBau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 3(2), 187-199.

- Supartono, S. (2022). Pengaruh Harga, Kemudahan Bertransaksi, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Online Di E-Commerce Shopee Pada Masa Pandemi Covid 19. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(2), 210-218.
- Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal Of Digital Entrepreneurship And Business*, 2(1), 39-48.
- 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.
- Tanjung, B. J., & Nugraha, I. C. (2022). Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bca Kantor Cabang Hasyim Ashari. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 70-81.
- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113-126.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 2(1), 27-41.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295-314.
- Wardani, N. L. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Malang Pengguna Mobile Banking).
- Wardani, N. L. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Malang Pengguna Mobile Banking).
- Wibisono, O. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk

Cabang Kapas Krampung Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

Widana, I. W., & Muliani, N. P. L. (2020). Uji persyaratan analisis.

Widiya, T. N., & Safitri, R. (2022). Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Malang Soetta Dimediasi Oleh Layanan Digital Banking: The Effect Of Sharia Compliance On Customer Satisfaction At Bsi Kc Malang Soetta Mediated By Digital Banking Service. *Nisbah: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(2), 93-102.

Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (Jabm)*, 3(3), 417-417. <https://doi.org/10.17358/Jabm.3.3.417>

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115. Doi: <https://doi.org/10.31113/Jia.V15i1.140>

Zainul, Z. R., Ayumiati, A., & Zakia, Y. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 83-96.

Zulkarnain, R., Taufik, H. E. R., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 87-110. <https://doi.org/10.47080/10.47080/Vol1no02/Juman>