

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Krismanto. (2009). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang*, hal. 55.
- Arika Shofa, Khuznatul Zulfa Wafirotin, & Iin Wijayanti. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Madiun). *ISOQUANT Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.1136>
- Atika Atika. (2023). *Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso. Vol. 10 No. 1 (2023): Agustus: Akuntansi dan Bisnis*. <https://doi.org/10.37832/akubis.v10i1.36>
- Azidni Rofiqo, Vydika Harya Addinata, & Diyan Novita Sari. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2732>
- Azzahrah Putri Haykal, Ika Febrilia, & Terrylina Arvinta Monoarfa. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17–35. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.02>
- Bahadur, W., Khan, A. N., Ali, A., & Usman, M. (2020). Investigating the Effect of Employee Empathy on Service Loyalty: The Mediating Role of Trust in and Satisfaction with a Service Employee. *Journal of Relationship Marketing*, 19(3), 229–252. <https://doi.org/10.1080/15332667.2019.1688598>
- Christy Elsa Ulita. (2019). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL EXPRESS.”*
- Dandis, A. O., Wright, L. T., Wallace-Williams, D. M., Mukattash, I., Al Haj Eid, M., & Cai, H. (Huifen). (2021). Enhancing consumers’ self-reported loyalty intentions in Islamic Banks: The relationship between service quality and the mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1892256. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1892256>
- Dewi, & Ade Sandra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Mediasi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Bandar Lampung). *Mu’amalatuna: Jurnal Ekonomi Syariah* 6.1.
- Endah Kurniyawati, & Fernaldi Anggadha Ratno. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)*.
- Erick Thohir. (2023, February 22). *BSI Sudah Jadi Bank Terbesar ke-6 di RI. Ekonomi*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230221172024-78-915969/erick-thohir-sebut-bsi-sudah-jadi-bank-terbesar-ke-6-di-ri>
- Febriani, & Elsa Selvia. (2023). Analisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa* 1.2, 140–153.
- Fianto, B. A., Gan, C., Widiastuti, T., & Sukmana, R. (2020). Customer loyalty to Islamic banks: Evidence from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1859849. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1859849>

- Hadi, Ridwan, & Muhammad Husni. (2023). Pengaruh Fashion Terhadap Perubahan Gaya Berpakaian Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial UINSU STAMBUK. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi* 4.3.
- Handayani, R. N., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Strategi Pemasaran Produk Bank Syariah Di Tengah Pesatnya Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(01), 1–10. <https://doi.org/10.47080/jmb.v5i01.2285>
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i2.72>
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Hibatullah, I., Trisiliadi Supriyatno, & Irfan Syauqi Beik. (2023). Analisis Efisiensi Kinerja Bank Syariah Menggunakan Data Envelopment Analysis dan Sharia Maqashid Index. *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, 9(1), 95–116. <https://doi.org/10.32678/bs.v9i1.8197>
- Jannah, & Nisa Raudhatul. (2018). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah Capem T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh. *Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Karim, Samad, Sumatmiko, & Alwi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Jurnal Mirai Management* 8 (2).
- Leo, Agung Feri Wicaksono. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking BCA terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Nasabah. Masters thesis, Universitas Lampung*.
- Listya Ayuningsih Surya Pratiwi, M. Salahuddin, & Pongky Arie Wijaya. (2023). Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalita Nasabah Tabungan pada Bank NTB Syariah Cabang Mataram. *Jesya*. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1228>
- Mail Hilian Batin. (2020). *Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang*. <https://doi.org/10.21043/malia.v3i1.5600>
- Manyanga, W., Makanyeza, C., & Muranda, Z. (2022). The effect of customer experience, customer satisfaction and word of mouth intention on customer loyalty: The moderating role of consumer demographics. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2082015. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2082015>
- Meilany, Any, & Dian Sugiarti. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8.3, 2501–2510. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Meita Pragiwani, Moch. Benny Alexandri, & Siti Hadijah. (2020). *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Pola Komunikasi Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Premier Wealth Pada PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Thamrin*.
- Nur Isna Fauziah Latif. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Penentuan Margin terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah pada BMT Bina Mandiri Insani di Boyolali*.
- Nurajizah, N., & Sari, R. M. (2023). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP MINAT MAHASISWA DALAM PENGGUNAAN

- LAYANAN M-BANKING PADA BANK SYARIAH. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 5(1), 57–70. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v5i1.61>
- Nurul Hidayah. (2021). *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Dinar Ashri Mataram. Undergraduate thesis, UIN Mataram.*
- Oftafiana, T., & Siswahyudianto. (2023). The Effect of Religiosity, Perception, Income, and Media Access to Information on Public Waqf Intentions in Cash Waqf Linked Sukuk in City of Surabaya. *Jurnal I-Philanthropy: A Research Journal On Management Of Zakat and Waqf*, 3(1), 1–20. <https://doi.org/10.19109/iphiv3i1.17460>
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.60090/kar.v1i2.475.1-11>
- Putra, & Aldi Dharma. (2022). *Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Kualitas Informasi Penggunaan Ebsite Pelayanan Badan Pusat Statistik (BPS) Lampung Selatan melalui Pendekatan Citizen Centric.*
- Putra, R. A. (2023). ANALISIS INOVASI PENGEMBANGAN LAYANAN PT. BPRS AL-WASHLIYAH DALAM MEMPERTAHANKAN, MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH. *Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 74–81. <https://doi.org/10.58432/ekonom.v3i2.947>
- Rahmawati, & Aulia. (2022). Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Service Level Agreement Di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia. *Kanwil Yogyakarta.*
- Ratna Endah Nawangsih & Fernaldi Anggadha Ratno. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga).* <https://doi.org/10.29300/ba.v5i2.3504>
- Rizal Zulkarnain, Gus David Ramdanyah, & HER Taufik. (2021). 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*, 3(02), 264–291. <https://doi.org/10.47080/10.47080/vol1no02/jumanis>
- Rizayanti, & Nelli. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya. *Diss. UIN AR-RANIRY.*
- Salsabil, S. (2022). PERSPEKTIF FENOMENA MERGER TERHADAP BANK SYARIAH DI INDONESIA. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia (JPSI)*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.57171/jpsi.v1i1.1>
- Setiadi, B. (2023). Pengaruh Adopsi Teknologi, Efisiensi Proses, Kualitas Layanan Terhadap Persepsi Klien di Salah Satu Perusahaan Perbankan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science*, 2(02), 21–31. <https://doi.org/10.58812/jakws.v2i02.360>
- Sri Zalelawati, Tiara Marlita, & Syaifudin. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah.* <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i6.237>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Susanti, R., Ananda, L. R., & Silvia, E. D. (2022). Digital Marketing dan Entrepreneurial Marketing dalam Mengoptimalkan Loyalitas Pelanggan: Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*, 20(3), 173–182. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v20i3.16974>
- Tarigan, Ismail Rasyid Ridla, & Aan Muhammad Ferdian. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah

Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 40–45.

Vitram, K. L., Rasa, M. I., & Harto, S. (2023). CUSTOMER INTIMACY, CUSTOMERS EXPERIENCE, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER BONDING DAN CUSTOMER VALUE DALAM LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH. *Ekonomi & Bisnis*, 22(1), 44–54. <https://doi.org/10.32722/eb.v22i1.5765>

