

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, M. A. (2024). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 7(1), 15-25.
- Ahmed, S., Mohiuddin, M., Rahman, M., Tarique, K. M., & Azim, M. (2021). *The impact of Islamic Sharia compliance on customer satisfaction in Islamic banking services: mediating role of service quality*. *Journal of Islamic Marketing*, 13(9), 1829-1842.
- Arifin, A., Abubakar, A., Haddade, H., & Ramadhani, S. (2023). *Simbiosis Mutualisme: Hukum Islam dan Perbankan Syariah*. *Al Rikaz: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 1-13.
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). *Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah*. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29-45.
- Ashraf, S., Robson, J. and Sekhon, Y. (2015), "Consumer trust and confidence in the compliance of Islamic banks", *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 20 No. 2, pp. 133-144.
- Asyura, S. H. (2020). *Analisis Penerapan Sharia compliance terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB*. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). *Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan*. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 10(1), 89-106.
- Aziz, M. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: (Studi Kasus Tabungan Nasabah Bank BRI Syariah)*. *Iqtishodiah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 1-13.
- Badaruddin, B., & Risma, R. (2021). *Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*. *MARGIN: Journal of Islamic Banking*, 1(1), 1-13.
- Bank Syariah Indonesia. *Sejarah Bank Syariah Indonesia*. Diakses pada tanggal 7 Mei 2024, dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Budiman, H., Seminar, K. B., & Saptono, I. T. (2020). *Formulasi Strategi Pengembangan Digital Banking (Studi Kasus Bank ABC)*. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 6(3), 489-489.
- Dalimunthe, N., & Bastian, A. (2023). *Analisis Penerapan Syariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4).
- Dwi Aryani dan Febrina Rosnita, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas

- Pelanggan*". Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisas, Fakultas Fisip Universitas Indonesia, Vol. 17, No.2 Mei 2010, h.1
- Egala, S. B., Boateng, D., & Mensah, S. A. (2021). *To leave or retain? An interplay between quality digital banking services and customer satisfaction*. International Journal of Bank Marketing, 39(7), 1420-1445.
- Fawatihussuari, I., Yusrini, B. A., & Susianti, N. (2022). *The Effect of Sharia Compliance on Mmember Satisfaction at BMT Gumarang Akbar Syariah Mataram*. IQTISHADUNA, 13(2).
- Hafizha, Z., & Anggraini, T. (2023). Pengaruh Personal Branding Sumber Daya Insani Perbankan Syariah Terhadap Digitalisasi Banking di Era Industri 4.0. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(1), 470-479.
- Husna, F. (2020). Wajah Ekonomi 4.0: *Perbankan Syari'ah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam*. Idarotuna, 3(1), 59-70.
- Husna, M., & Kurnia, M. R. (2022). *Pengaruh Sharia Compliance dan Citra BMT Terhadap Kepuasan Anggota Baitul Mal Wat Tamwil*. Jurnal Simki Economic, 5(1), 94-105.
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir, 1(1), 25-37.
- Ilyas, R. (2021). Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Perbankan Syariah. JPS (Jurnal Perbankan Syariah), 2(1), 42-53.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Ishak, I., Ilham, I., & Sabani, A. (2022). Shari'a Compliance Principles in Financial Technology. JCH (Jurnal Cendekia Hukum), 8(1), 47-59.
- Iskandar, A., Possumah, BT, & Aqbar, K. (2020). Peran Ekonomi dan Keuangan Sosial Islam saat Pandemi Covid-19. SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I, 7 (7), 625-638.
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). *Pengaruh kualitas digital banking terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh*. JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance, 2(1), 1-17.
- Jogiyanto Hartono, M. (Ed.). (2019). *Strategi Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.
- Jonson, J. E., Gauss, M., Schulz, M., Jalkanen, J. P., & Fagerli, H. (2020). Effects of global ship emissions on European air pollution levels. *Atmospheric Chemistry and Physics*, 20(19), 11399-11422.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 188.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). *Marketing management: an Asian perspective*.
- Maria, Almar'ah, H. (2020). PENGARUH KINERJA LAYANAN, SHARIA COMPLIANCE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK

- SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GUBUG. <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/id/eprint/8809>.
- Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). *Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya*. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 4(1), 11-16.
- Muhammad Zakiy, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017, hlm. 27.
- Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 1(1), 50-59.
- Nurhaliza, N. (2022). *Analisis Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Stabat*. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1(2), 163-175.
- Nurhikmah, A. H., & Fasa, M. I. (2024). Upaya Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Strategi Pemasaran Online (Studi Pada Generasi Milenial). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(10).
- Nurjannah, A., Junaidi, H., & Maulana, C. Z. (2023). *Pengaruh Sharia Compliance dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman*. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4(2), 148-162.
- Oktapiani, A. A., & Anggraini, T. (2022). *Pengaruh Relationship Marketing, Corporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3423-3433.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). PJOK Nomor 12/PJOK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx>
- Perdana, R. W., & Fahrullah, A. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah bank syariah bukopin kcp Gresik*. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(3), 188-187.
- Priharto, S. (2020, August). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. Accurate. <https://accurate.id/marketingmanajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>
- Ramadani, O. V., & Sanusi, A. (2018). *Analisis Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke*. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 349-375.

- Retnawati, H. (2017). *Analisis Jalur, Analisis Faktor Konfirmatori dan Pemodelan Persamaan Struktural*. In *Workshop Teknik Analisis Data* (Vol. 19).
- Riadi, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Syariah Compliance Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah Salatiga* (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Rohman, PS, Fianto, BA, Shah, SAA, Kayani, PBB, Suprayogi, N., & Supriani, I. (2021). Tinjauan literatur keuangan mikro Islam tahun 2010-2020: pembelajaran bagi praktisi dan arah masa depan. *Heliyon*, 7 (12).
- Ronny, R., Nurhadi, M., & Ilfitriah, A. M. (2020). *The understanding customer satisfaction on internet banking: a case study in indonesia*. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 16(1), 36-47.
- Saidah, S., & Inayah, N. (2024). *Pengaruh Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut KCPSy. Hamparan Perak*. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 2(1), 283-292.
- Salianty, I. (2018). *Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Dan Ketaatan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bmt Baskara Muhammadiyah Di Way Jepara Lampung Timur*. *JURNAL SIMPLEX*, 1(1), 9-13.
- Salilo, F. A. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Media Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 7(4).
- Saputra, R. B., & Alwie, A. P. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri cabang Siak*. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(2), 285-294.
- Saqib, L., Farooq, M.A. and Zafar, A.M. (2016), "Customer perception regarding Shari'ah compliance of Islamic banking sector of Pakistan", *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, Vol. 7No. 4, pp. 282-303.
- Sari, N., Nasution, A. I. L., & Hasibuan, R. R. A. (2023). *Pengaruh Customer Value Dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah)*. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(2), 1237-1254.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Setyawati, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen*. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 19(1), 57-63.
- Siregar, I. N. (2022). *Pengaruh Syariah Compliance, Promosi dan Teknologi Terhadap Reputasi Bank Syariah Indonesia dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah*. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(1), 183-198.

- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D.
- Suhartanto, D., Farhani, N. and Muflih, M. (2018),“Niat loyalitas terhadap bank syariah: peran religiusitas, citra, dan kepercayaan”, *International Journal of Economics and Management*, Vol. 12 No.1, hal.137-151.
- Suharto, E., Salim, U., Sumiati, S., & Rofiq, A. (2021). Model acceptance and use of e-banking with javanese philosophical approach: an effort to create less-cash society. *Banks and Bank Systems*, 16(3), 34-47. [https://doi.org/10.21511/bbs.16\(3\).2021.04](https://doi.org/10.21511/bbs.16(3).2021.04)
- Sukmana, Y. (2019, 16 Juli). Fenomena bank sibuk tutup kantor cabangnya, ini kata OJK. Diperoleh dari <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2019/07/16/193017926/fenomenabank-sibuk-tutup-kantor-cabangnya-ini-kata-ojk>
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). *Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179-190.
- Swetasoma, C. G. (2022). Proyeksi Pengaturan Neo Bank Dalam Masa Depan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Yustitia*, 16(1), 88-103.
- Syarifuddin, A. D. I. (2020). *Bauran Pemasaran dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Pelanggan. Laa Maisyar*.
- Tambunan, N., Wulandari, A. F., Pangesti, A. N., Anggraini, A., Tunnaja, S., Gita, A. D., & Rusmarhadi, I. (2023). Berita utama tentang error service di Bank Syariah Indonesia (BSI). *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 5096-5098.
- Usman, H., Projo, N. W. K., Chairy, C., & Haque, M. G. The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia).
- Widiya, T. N., & Safitri, R. (2022). *Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Malang Soetta Dimediasi Oleh Layanan Digital Banking: The Effect of Ssharia Compliance on Customer Satisfaction at BSI KC Malang Soetta Mediated by Digital Banking Service*. NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah, 8(2), 93-102.
- Yarmunida, M. (2018). Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4(1).
- Yustisia, M. P. (2022). Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia. " Dharmasisya" *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(2), 20.