

DAFTAR PUSTAKA

- Akuntansi, J., & Syariah, P. (2022). *Jamasy : Jamasy : 2*, 50–64.
- Alfian, D., & Noersanti, L. (2020). The Effect of Price, Service Quality and Location on Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study at Pasar Jaya Klender SS). *Indonesian College of Economics*, 1–28.
- Alifiyah, R. (2018). *Kepercayaan dalam hubungan bisnis*. Penerbit ekonomi.
- Ana, et al. (2022). *tantangan dan peluang di sektor perbankan syariah*. penerbit keuangan.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Ardhanari, M., & Viphindrartin, S. (2022). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank syariah indonesia. *Jurnal Istiqro*, 8(1), 63–77.
- Astuti, U., & Gufron, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dimsum Berkah Magetan). *Jurnal Cita Ekonomika*, 17(1), 133–142.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158.
- CNN Indonesia. (2024). *BSI buka suara soal gangguan M-Banking nasabah*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240706125748-78-1118293/bsi-buka-suara-soal-gangguan-m-banking-nasabah>
- Dianto, M. (2020). *Kepercayaan nasabah*. penerbit teknologi.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *JCA of Economics and Business*, 1(02).
- Faruq, U., & Jennah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong. *Mabny: Journal of Sharia Management and Business*, 3(01), 22–34. <https://doi.org/10.19105/mabny.v3i01.9111>
- Fenny Syahputri. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan Internet Banking, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNI Syariah*. 27-

Apr-2022.

- Hasibuan, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cafe Vanilla panyabungan. *Jurnal Misi*, 4(3).
- Irawan, A. W. (2020). Analisis Kualitas Produk untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Tasyri` : Jurnal Tarbiyah-Syari`ah-Islamiah*, 27(2), 1–10. <https://doi.org/10.52166/tasyri.v27i2.95>
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1).
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Manajemen pemasaran*. penerbit indeks.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of. *JECMA (Journal Economics and Management)*, 03(01), 1–9. <https://jurnal.umus.ac.id/index.php/jecma/article/view/513/313>
- Mail, H. B. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Manajemen, J., Manekin, I., Irawan, S. N., Putri, H., Sari, P., & Saleh, M. Z. (2023). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Manajemen ...*, 2(02), 249–256.
- Mashud, F. (2021). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Rahn di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA.
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Munzir, T., Tanjung, R., Ismanto, W., Arifin, A., & Manan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 178–196. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986>
- Nurchahyo, A., & Solekah, N. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4), 1421–1433.

- Pambudi, T., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Special Issue 3), 1267–1287.
- Rahfizah, R. Z., Supaino, S., & Kholil, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1), 23–29.
- Rambat Lupiyoadi. (2013). *Manajemen pemasaran jasa : berbasis kompetensi*. Salemba Empat.
- Sari, N., & Kusumaningtias, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 6(2), 38–46.
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era Covid 19 (Studi Kasus Di Pt. Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 2(2), 201–210. <https://doi.org/10.35908/ijmp.v2i2.91>
- Sarmigi, E., Alfian, M., Septiani, T., Aldiansyah, R., & Wahyudi, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Nagari Unit Syariah Cabang Tapan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Tasharruf: Journal of Islamic Economics and Business*, 4(2), 150–167.
- Suariedewi, I., & Suprpti, N. W. S. (2020). Effect of mobile service quality to e-trust to develop e-satisfaction and e-loyalty mobile banking services. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 7(1), 185–196.
- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*, 9(2), 323–335.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Alfabeta.
- Tempo.co. (2023). *Beranda Bisnis BSI Alami Gangguan, Nasabah Pindah ke Bank Lain karena Takut Dana Hilang*. <https://bisnis.tempo.co/read/1724987/bsi-alami-gangguan-nasabah-pindah-ke-bank-lain-karena-takut-dana-hilang>
- Tempo.co. (2024). *elang Idul Adha*. <https://bisnis.tempo.co/read/1875731/bsi-ingatkan-nasabah-hati-hati-terhadap-penipuan-online-jelang-idul-adha>

- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan pembelian: sebagai variabel mediasi hubungan kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67–86.
- Wahyuni, E. . (2021). *kepercayaan nasabah terhadap bank syariah*. Penerbit bisnis.
- Wulandari, D. (2022). Peranan bank syariah dalam ekonomi halal indonesia. In *penerbit ekonomi*.
- Zakiya, Z. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan). *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 3(1), 75–86.
- Zulkarnain, 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(1), 87–110.

