

DAFTAR PUSTAKA

- Arslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 465-470.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Asyifa, R. N. (2024). Mitigasi Risiko Pasar Terhadap Minat Beli Saham dan Produk Perusahaan Terafiliasi Israel di Indonesia (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Indonesia).
- 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.
- Aisyah, S. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan berbasis empati terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah*.
- Arman, A. (2019). *Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(1), 19-30.
- Bolang, V.R., Masie, J.D.D., Soegoto, A.S. 2015. Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. Jurnal Riset ekonomi, Manajemen Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi. Vol. 3.
- Bazrkar, A., Iranzadeh, S., & Farahmand, N. F. (2017). Total Quality Model For Aligning Organization Strategy , Improving Performance , And Improving Customer Satisfaction By Using An Approach Based On Combination Of Balanced Scorecard And Lean Six Sigma. *Cogent Business & Management*, 12(1), 1-16. <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1390818>
- Bagoes, S. D., & Rachmat, B. (2019). Effect of Service Quality, Religiosity, Relationship Closeness, and Customer Trust On Customer Satisfaction and Loyalty at Bank Jatim Syariah. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 87(3), 200–219. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-03.25>
- Ban, H., & Kim, H. (2019). Understanding Customer Experience And Satisfaction Through Airline Passengers ' Online Review. *Sustainability*, 11(3), 1–17.
- Danang Kurniawan , Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam, Tawazun:Journal of Sharia Economic Law, Vol. 3 No.1, Maret 2020

- BSI. (2021). Sejarah BSI. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Donni, Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Daniel, B. K., & Harland, T. (2017). Higher Education Research Methodology. *Higher Education Research Methodology*. <https://doi.org/10.4324/9781315149783>
- Dewi, A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Padang.
- Faisal, M., Shabbir, M. S., Javed, S., & Shabbir, M. F. (2016). Measuring Service Quality and Customer Satisfaction in Pakistan : Evidence Based on Carter Model. *International Business Management*, 10(20), 5011–5016.
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Fatmawati, F., Zakariah, A., & Novita, N. (2024). Tantangan dan Peluang Bank Syariah dalam Menghadapi Perkembangan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(1), 142-149.
- Febrianto, H., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 401-406.
- Fauzi, R. U. A. (2019). The Role Of Free Wireless Fidenlity (WI-FI) Service, Food Quality, And Servicescape Toward Customer Satisfaction. *Asian Journal Of Social Science Research*, 2(2), 1 9.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 1–10. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Gronroos, C. 2016. *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed). Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Gunawan, I., & Hasanah, H. (2019). Kuantitatif Imam Gunawan. *At-Taqaddum*, 8(1), 29.

- Gerson, R. (2017). *Kepuasan pelanggan dalam pemasaran: Teori dan praktik*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (ke-9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate*.
- Ghozali (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*.
- Ghantynireta, B. V. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Hartono, R., Amrullah, A., & Harsono, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Or 44 Hotel Pagar Dewa Kota Bengkulu. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 88-105.
- Hosseini, S. H. K., & Behboudi, L. (2017). Brand trust and image: effects on customer satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7), 580–590. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-04-2016-0054>
- Indrasari, R. (2019). *Evaluasi kinerja produk dan kepuasan pelanggan*. Jurnal Pemasaran Modern, 15(2), 29-40.
- Ismulyaty, S., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo): The Effect Of Service Quality And Internet Banking User Satisfaction On Customer Loyalty Of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 66-75.
- Khan, M. A., & Khan, F. (2019). *The impact of work ethic on job performance: A study on Islamic banking in Indonesia*. Journal of Islamic Banking .and Finance, 7(2), 15-24.

- Kurniawan, Agung Widhi., dan Zarah Puspitaningtyas. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2020). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Springer.
- Kurniawan, H. D. (2018). Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(4), 73-82.
- Kang, M.-J. (2020). A study on the effect of service quality, consumer empathy and shopping value on curation commerce satisfaction. *Journal of Distribution Science*, 18(6), 5–14. <https://doi.org/10.15722/jds.18.6.20206.5>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501-2510. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo*. Agora, 7 (1).
- Nurul Fitria Handoko, “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya”, dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/1278/4/BAB%20II>
- Nabila, Z. D., & Isroah, I. (2019). Pengaruh kewajiban moral dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 8(1), 47-58.
- Purbandari, E., Sugandini, D., & Sutiono, H. T. (2019). Word Of Mouth Sebagai Konsekuensi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 111–124.
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS*. CV. Wade Group bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Rahayu, F., & Cahyono, H. (2018). *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Etos Kerja Islami Karyawan Bank Syariah Bukopin Cabang Darmo Surabaya. 1.*
- Rukminingsih, Adnan, G., & Latief, M. A. (2020). Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas. Dalam *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Nomor 9).
- Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Fasa', Suharto, Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19, *Al-Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*. 9. (2021): 19
- Riduwan. (2015). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Rahim, F. R., dan Sari, S. Y. (2019). *Perkembangan Sejarah Fisika*. Purwokerto: CV IRDH. hlm. 452. ISBN 978-623-7343-14-1.
- Rahmawati, N. (2019). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah pada bank syariah BPRS X.*
- Restuputri, D. P., Indriani, T. R., & Masudin, I. (2021). The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1–35. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1906492>
- Rahi, S., & Saini, A. (2021). "Understanding Quality in Service: A Comprehensive Review." *Journal of Service Theory and Practice*, 31(4), 123-140.
- Ratminto. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rakyal Aini. 2016. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Non Muslim Terhadap Transaksi Gadai Pada Pt Pegadaian Syariah Persero Ups Atmo Palembang*. Skripsi. Palembang : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah. Hal 9.
- Somantri, O., & Apriliani, D. (2018). Support Vector Machine Berbasis Feature Selection Untuk Sentiment Analysis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Warung Dan Restoran Kuliner Kota Tegal. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 5(5), 537–548. <https://doi.org/10.25126/Jtik20185867>

- Suroso, I. Tinjauan Teori K Tinjauan Teori Kepemimpinan Dan Etos Epemimpinan Dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan.
- Sofya, N. D., & Heriwibowo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Ntb Syariah Cabang Sumbawa. *Jurnal Tambora*, 4(2A), 41-46.
- Smith, J., & Jones, A. (2018). *Customer Service Excellence: A Business Imperative*. *Journal of Business Management*, 15(2), 123-134.
- Saragih, M.G. (2019). Pengaruh e-service quality terhadap e-loyalty melalui e-satisfaction (studi pada pelanggan toko online Shopee di kota Medan) *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), 190-195. Retrieved from <https://iocscience.org/ejournal//index.php/mantik/article/view/141>
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2020). *The role of service quality and customer trust in achieving customer satisfaction in banking industry*. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(3), 215-228.
- Sari, N. H., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). Pemahaman Nasabah Tentang Digital Banking Dan Implikasinya Bagi Kinerja Perbankan Syariah. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11).
- Sugiyono. (2017). Analisis Efektivitas Promosi Melalui Media Sosial Instagram Pada Pt.Niion Indonesia Utama Pada Tahun 2017. *E-Proceeding of Applied Science*, 3(2), 1–23.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Analisis Efektivitas Promosi Melalui Media Sosial Instagram Pada Pt.Niion Indonesia Utama Pada Tahun 2017. *e-Proceeding of Applied Science*, 3(2), 1–23.
- Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1-16.
- Santoso, I. (2016). Peran Kualitas Produk Dan Layanan , Harga Dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(1), 94–109.
- Tjiptono. F. (2017) *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.

- Veithzal Rivai Zainal dkk, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), Cet. 1, h.184-186.
- Vebiana, V. (2018, October). Perbankan digital, pengalaman pelanggan, dan kinerja keuangan bank syariah. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 9, pp. 747-751).
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205-221.
- Wahyuni, S. (2017). Sejarah Perbankan Syariah Di Indonesia.
- Yusup, D. K. (2019). Analyzing the effect of service quality on customer satisfaction of Islamic banking in west Java province, Indonesia. *Management Science Letters*, 2347–2356. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.7.020>
- Yuyun, Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung Di Bsi Masamba Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Yusuf, M., SPi, M., Daris, L., & SPi, M. (2019). *Analisis data penelitian: teori & aplikasi dalam bidang perikanan*. Pt Penerbit Ipb Press.
- Zainatun Matura, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT> Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh), (Aceh:UIN Arraniry, 2018),
- 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.
- Zameer. H.. Tara. A.. Kausar. U.. & Mohsin. A. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2014-0015>