

## DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269.
- Adhitya Akbar, L., Djatmiko Noviantoro,. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Aini, R. N. (2024). *Pengaruh strategi promosi produk, electronic word of mouth (E-WOM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan keputusan penggunaan produk sebagai variabel intervening pada nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna M-Banking.(Studi Kasus Di Uin KH Abdurrahman Wahid Pekalongan)* (Doctoral dissertation, UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan).
- Arochman, M., & Tamonsang, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Berpindah Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Jatimulyo Malang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediating. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(1), 17–24.
- Basri, A. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 2(1), 1-18
- Chung, K. H., Yu, J. E., Choi, M. G., & Shin, J. I. (2015). *The effects of CSR on customer satisfaction and loyalty in China: the moderating role of corporate image*. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(5), 542-547

- Cahyono, E. A., Sutomo, N., & Hartono, A. (2019). Literatur review; panduan penulisan dan penyusunan. *Jurnal Keperawatan*, 12(2), 12-12.
- Darwin, S. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-12.
- Ermawati, E., Nadiyah, R., & Nurdin, N. (2021). Analisis Transaksi Jual Beli *Account Game Online Mobile Legends* menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada *Mobile Legends Community Hero* di Palu). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 1-20.
- Fitri, N. A., Basri, H., & Lewispri, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Kepuasan Nasabah*. 13(1).
- Febrianta, A., & Indrawati, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *Proceedings of Management*, 3(3).
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Terj. Dwi Kartini. Jakarta, Indonesia: Erlangga.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS*
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*.
- Hatta, M., Baihaqi, B., & Ramahdaniati, R. (2017). Perilaku Berbagi Pengetahuan Akuntansi Pada Dosen Akuntansi Kota Bengkulu: Pendekatan *theory of planned behavior* (tpb). *jurnal akuntansi, ekonomi dan manajemen bisnis*, 5(1), 26.
- Hilal, A., & Varela-Neira, C. (2022). *Understanding consumer adoption of mobile banking: extending the UTAUT2 model with proactive personality*. *Sustainability*, 14(22), 14708.
- Hatta, M., Baihaqi, B., & Ramahdaniati, R. (2017). Perilaku berbagi pengetahuan akuntansi pada dosen akuntansi kota bengkulu: pendekatan *Theory of*

- Planned Behavior* (tpb). *Jurnal akuntansi, ekonomi dan manajemen bisnis*, 5(1), 26.
- Hidayat, F. B., & Achmadi, H. (2025). Analisis Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Risk*, *User Satisfaction* dan *E-Trust* terhadap Continuance Intention Pengguna Blu by BCA Digital. *Journal of Economics and Business UBS*, 862-881.
- Hartono, J. (2011). *Konsep dan aplikasi structural equation modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis*. UPP STIM YKPN.
- Herlina, H., & Diputra, T. T. (2018). Implementasi Rumus Sobel Pada Web Dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi*, 1(1).
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS LISREL PLS* (D. Puryanto, Ed.). PT. Intermedia Personalia Utama .
- Ismail, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal organisasi dan manajemen*, 10(2), 179-196.
- Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 3(1), 26.
- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan*. 6(1).
- Kadir, S. A. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia)*.
- Kotler, P., Pemasaran, M., Jilid, I., & II, P. (2005). Indeks.
- Kian, T. P., Suradi, N. R. M., & Saludin, M. N. (2013). *The impact of complaint management and service quality on organizational image: A case study at the Malaysian public university library. Proceedings of the 20th National Symposium on Mathematical Science*, 1522, 1447-1453.
- Kim, J., & Yum, K. (2024). *Enhancing continuous usage intention in e-commerce*

*marketplace platforms: The effects of service quality, customer satisfaction, and trust. Applied Sciences, 14(17), 7617.*

Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek.

Lusiah, L., Noviantoro, D., & Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi, 24(2), 213.*

Lolemo, S. E., & Pandya, H. B. (2025). Customer e-satisfaction as a mediator between e-service quality, brand image, and e-loyalty: Insights from Ethiopian digital banking technology. *Journal of Digital Economy, \*4\*, 1–15.*

Monica, A. C., & Arafah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kc Medan Aksara). *Jurnal FEB, 1(1).*

Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, dan Penggunaan M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *KEUNIS, 11(1), 58.*

Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). *Impact of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch: Evidence from banking sector of Pakistan. International journal of business and social science, 2(16), 263-270.*

Monalisa, S., & Suryani, E. (2013). Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank dengan menggunakan sistem dinamik. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV* (pp. 1-8).

Maziriri, E. T., Rukuni, T. F., Nyagadza, B., & Bepe, T. (2026). The customer's quest to manage funds digitally: Exploring the factors that influence the intention to use and the ongoing use of mobile banking apps. *Computers in Human Behavior Reports, \*4\*, 100907.*

Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan nasabah pengguna bni mobile banking melalui citra bank

- sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63.
- Nurhayati, N., & Sukesti, F. (2016). peningkatan loyalitas nasabah bank syariah melalui peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dengan variabel religiusitas sebagai variabel moderating (Studi pada Bank Syariah di Kota Semarang). *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 141–153.
- Normawati, Y. (2013). *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga).
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Pradina Pustaka
- Nunzikir, C. L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Serta Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Namkung, Y., & Jang, S. S. (2013). *Effects of restaurant green practices on brand equity formation: Do green practices really matter?.* *International Journal of Hospitality Management*, 33, 85-95.
- Purnama, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Pulo Brayan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(3), 2154–2162.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2022). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(1).
- Rimadias, S. (2017). *planned behavior pada e-recruitment sebagai penggerak intention to apply for work (Kasus Fresh Graduate Pada UNiversitas Swasta Di Jakarta)*.
- Ruslim, T. S., Yulianti, F., Hapsari, C. G., & Iskandar, D. (2023). Peran Customer

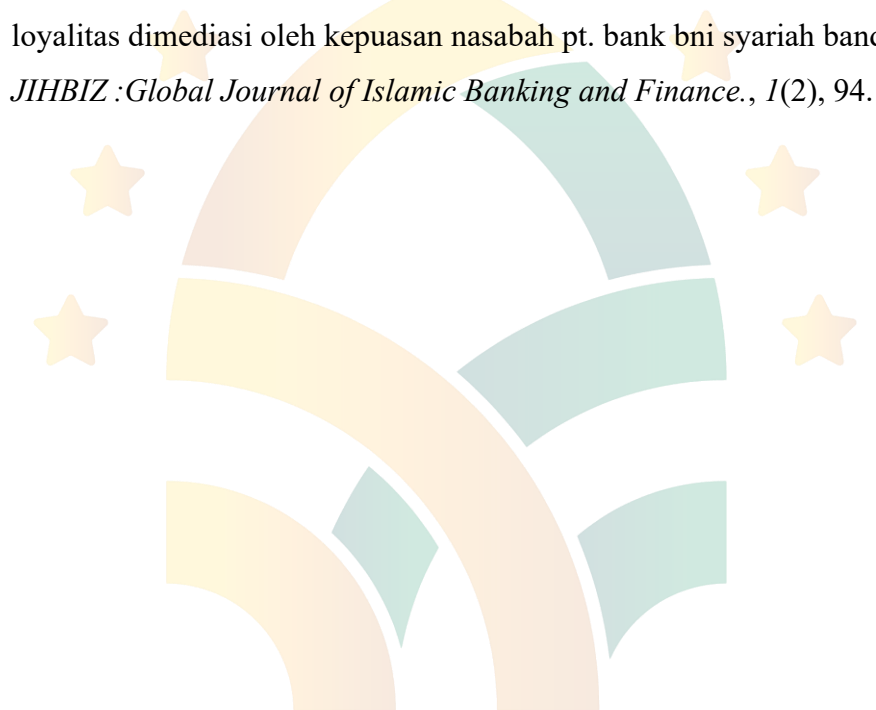
- Satisfaction dalam Memediasi Service Quality dan Brand Image terhadap Customer Loyalty Super I\*\*\* di Jakarta. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3), 147–160.
- Rahmat, A., & Priambada, S. (2018). Pengaruh customer relationship management terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan service kendaraan auto2000 kediri suharmadji). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1).
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Journal Of Management*, 2.
- Setiabudi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan Smart PLS 4: Vol. (I. P. H. H. Duari, Ed.)*. Borneo Novelty Publishing.
- Salma, F. S. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Syihabuddin, A. (2017). Etika Distribusi Dalam Ekonomi Islam. *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam*, 20(1), 77-103.
- Shofiah, S. M., & Fakhriza, M. A. K. (2022). *Pengaruh kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank bjb*. 6(2).
- Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile Banking (Studi Kasus BNI Kantor Cabang Harmoni). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 155.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 2(2), 171-184.
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh kualitas

- layanan online terhadap kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah internet banking di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473-488.
- Sugiyono, M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Singgih, C. T. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah di kabupaten jombang yang dimediasi variabel kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197-208.
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta :Andi.
- Trisusanti, Y., & Karneli, O. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Umar, H. (2000). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*, Jakarta: Kompas
- Gramedia Wijayanti, T. 2012. *Managing Marketing Plan (Teori dan Aplikasi)*.
- Widiyanto, H., & Iswandi, I. (2022). *Kualitas layanan mobile banking dalam tinjauan hukum positif dan hukum islam*.
- Yaqin, A., & Ilfitriah, A. M. (2015). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank pengguna e-banking di surabaya. *Journal of Business and Banking*, 4(2), 245.
- Yuniarta, F., S., I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 152.
- Yaqin, A., & Ilfitriah, A. M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 4(2), 245-160.
- Vasluki, M. T., & Trishananto, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, M-Banking dan Nilai-Nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Tabungan Negara Syariah

KC Solo). *Mabny: Journal of Sharia Management and Business*, 3(01), 11-17.

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*, 33(4), 442-456.

Zikir, C. L. N., Riza, A., & Arifin, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan nasabah pt. bank bni syariah banda aceh. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 1(2), 94.



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON