

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul khadir Nur Nasution, Nurul Inayah, F. A. L. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI DENGAN CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. 3(2988).
- Adirestuty, F., Fauzi, I. R., & Monoarfa, H. (2023). *Analisis E-Marketing dan Literasi Keuangan Terhadap Keberlangsungan Usaha ditengah Pandemi dimoderasi oleh Religiusitas*. 4, 61–88.
- Affardi, C. W. P. (2024). *DAMPAK DAN TANTANGAN PENERAPAN PAJAK DIGITAL DI INDONESIA : STUDI KASUS PT . SH dan PT . T JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 8(2), 875–901.
- Afrillia et al., 2022. (2022). *Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah*. 1(3), 212–218.
- Alvin, Putri Nastiti, dan E. M. (2023). *Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan Expectation-confirmation Model (ECM)*. 10(43), 38–45.
- Alwi Rachman, I. M. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK MITRA EMAS IB MASLAHAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP BANJAR*. 2, 16–30.
- Amanda et al., 2023. (2023). *PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH (STUDI KASUS BSI KCP INDRALAYA)*. 4(02), 37–53.
- Ananda, F. S., Rusdiyani, H. I., Khosiah, S., & Masalah, L. B. (2021). *PROYEK TERHADAP KEMAMPUAN SOSIAL ANAK USIA 5-6 TAHUN (Penelitian Kuantitatif Survei di Kecamatan Serang Kota Serang Banten)*. 8(November), 135–144.

- Anggi Anggeriani Br Ketaren. (2026). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di indonesia*. 4(1).
- Ardiansyah et al., 2023. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. 1, 1–9.
- Ariati et al., 2023. (2023). *PENGARUH KONFLIK, LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SILA MUKTI DI BESAKIH, KARANGASEM*. 12(1), 684–699.
- Asyrori & Andani, 2023. (2023). *ANALISIS REGRESI VARIABEL MEDIASI DENGAN METODE KAUSAL STEP*. 12(1).
- Balindo et al., 2021. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Budiarno et al., 2022. (2022). *Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. 19(02), 226–233.
- Bunga Aulia Khafifa, M. M. A. (2025). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bertais Mandalika*. 4(100), 146–162.
- Ceysa, S. D., Putri, J. D., & Putri, D. A. (2024). *Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia*. 8, 25959–25964.
- Dedy Ansari Harahap1 Dita Amanah. (2019). *Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia*. 26, 27–40.
- Devi & Fikriyah. (2022). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro*. 2(1), 1386–1398.
- Fitri Wahyuningsih, R. (2023). *PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN*

PADA NASABAH APLIKASI MOBILE BANKING BANK BANK BSI SYARIAH.

- Fitriani & Ullum, 2024. (2024). *YUME : Journal of Management Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Indonesia : Pendekatan Kuantitatif pada Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 7(3), 1107–1115.
- Gilang Pratama Hafidz, A. A. N. A. (2024). *Pengaruh Mobile Service Quality Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi M- Commerce Shopee*. 10(9), 194–216.
- Gunawan et al., 2024. (2024). *Analysis of E-service Quality and Trust on Customer Satisfaction and its Implications on Loyalty*. 5(3), 1–14.
- Handayani, S. N. (n.d.). *Customer Service yang Excellent: Kunci Sukses di Era Digital*. <https://swa.co.id/read/451709/customer-service-yang-excellent-kunci-sukses-di-era-digital>
- Ilham Rizoni, Astriani, A. O. F. (2025). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kepercayaan Nasabah, dan Kualitas Informasi terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Bank Syariah Lampung*. 1(2), 139–145. <https://doi.org/10.55123/ekonom.v1i2.190>
- Irmawati & Mochlasin, 2025. (2025). *PENGARUH BRAND IMAGE, BRAND AWARENEES, SERVICE QUALITY DAN DIGITAL BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNGARAN DIPONEGORO)*. 6(02).
- Kasturi et al., 2023. (2023). *TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT . BPRS DINAR ASHRI KANTOR CABANG TERARA)*. 8(30), 823–836.
- Khairuman & Noermijati, 2022. (2022). *Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah*. 01(3), 310–322.
- Kharisma et al., 2023. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. 32–42.

- Khasanah & Mustofa., 2022. (2022). *Analisis persepsi nasabah, kepercayaan dan brand image terhadap minat dan keputusan nasabah menabung*. 4(2).
- Mayasari, D. (n.d.). *Nasabah Milenial Beralih ke Tabungan Syariah, Ini Alasannya!*
Retrieved April 21, 2025, from <https://jurnalpost.com/nasabah-milenial-beralih-ke-tabungan-syariah-ini-alasannya/80101/>
- Meilani & Sugiarti, 2022. (2022). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 8(03), 2501–2510.
- Mohammad Sof'an, F. A. M. (2022). *PENGARUH KUALITAS JASA SYARIAH, KUALITAS PRODUK, NILAI NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG KUDUS*. 1(1), 67–81.
- Mushofa et al., 2024. (2024). *Memahami Populasi dan Sampel : Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif*. 5(12), 5937–5948.
- Nurhalizah, S., Kholijah, G., & Jambi, U. (2023). *Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada*. 6(2), 125–135.
- Nurlaila et al., 2022. (n.d.). *PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN DAN KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH THE INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF SHARIA VALUES, SERVICE QUALITY AND PRODUCT EXCELLENCE ON CUSTOMER SATISFACTION OF SHARIA BANK*. 156–167.
- Pembelian, K., Chaerunnisa, K., Fadhillah, P. R., Marhamah, S., Diadhan, L., Simon, Z. Z., Ekonomi, F., & Yarsi, U. (2024). *Journal of Economics and Business Aseanomics Hubungan Antara Flashsale , Content Marketing , Kepuasan*. 9(1), 19–32.
- Penelitian, D., Pendidikan, I., Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau*. 1, 24–36.

- Petro, 2019. (2019). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi (studi pada nasabah kur mikro bri unit kec. rungkut, surabaya timur)*. 7, 365–371.
- Pingkan Angeliadara Fortuna, Dewi Kurniasih, F. R. (2025). *Pengaruh Safety Leadership terhadap Kecelakaan Kerja Operator Forklift di Perusahaan Manufaktur Plastik*. 18(1), 2580–2582.
- Putra & Latifah, 2025. (2025). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah bank bsi kcp ahmad yani*. 8, 193–205.
- Putra, R., Kompetensi, D., Kinerja, T., Dan, K., & Karyawan, K. (2021). *KINERJA KARYAWAN MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUSAHAAN PT . SAWAH SOLOK*. 2(2), 989–1001.
- Putratama &, & Prihandono, 2025. (n.d.). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen melalui kepercayaan pelanggan sebagai mediasi*.
- Putri & Purnama, 2024. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan*. 2154–2162.
- Putri, A. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). *Pengaruh Service Quality , Servicescape , dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Drive Thru (Studi Kasus pada Toko Indomaret Drive Thru Jakarta Barat)*. 1(3), 124–132.
- Rahmi, Imran Syafei M. Nur, N. D. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jayapura)*. 16(2), 144–153.
- Safitri & Mu'arif., 2025. (2025). *Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia di Sungai Penuh*. 6(3), 2333–2350.

- Saputri, I., Rahman, H., & Muhammadiyah, I. A. I. (2022). *Implementasi Nilai Pendidikan Islam dalam Meminimalisir Perilaku Konsumtif pada Remaja*. 3(1), 19–27.
- Sari & Wahyudiono. (n.d.). *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum (JMMU) Volume : 2 , No : 1 E- ISSN : 3064-321X Implementasi Metode Cycle Counting sebagai Upaya Peningkatan Akurasi Persediaan : Studi Kualitatif di PT Excelitas Technologies Batam Kepulauan Riau*. 2(1), 34–42.
- Sari, I. P., Zahara, Z., & Tadulako, U. (2021). *LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH CABANG PALU*. 7(1), 58–66.
- Sarja, M. A. A. (2024). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH. (Studi Kasus Tabungan Nasabah Bank BRI Syariah*. 6(1), 1–13.
- Satriady, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk . Cabang Tambun Mangunjaya)*. 1(1), 1–18.
- Shafia, A., Anandhita, M., & Ramadhika, A. (2025). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di SMK Negeri 5 Bandung Universitas Teknologi Digital , Indonesia*.
- Shafira, Sunindyo, K. (2023). *Pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan brimo di kota semarang*. 1(2), 62–74.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Sudarmi, Rahman Ambo Masse, N. B. S. (2024). *Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah dan Dampaknya Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*. 3(4), 1570–1579.
- surapti et al., 2020. (2020). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER*

- TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER*. 2020(3), 40–53.
- Susianti, O. M. (2024). *Perumusan Variabel Dan Indikator Dalam Penelitian Kuantitatif Kependidikan*. 9, 18–30.
- Syahsudarmi, S. 2022. (2022). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study*. 1(1), 29–37.
- Syariah, B. (n.d.). *Profil Bank BJB Syariah*. <https://www.bjbsyariah.co.id/profil>
- Syariah, K., & Syariah, B. (2023). *Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah : Peran Literasi*. 3(2), 240–251.
- Syifa Rohmah, Pangestika Zulia, K. A. (2025). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH* Syifa. 5(2).
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 2896–2910.
- Wibisono et al., 2025. (2025). *ANALISIS PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE , PERCEIVED USEFULNESS , DAN USER EXPERIENCE YANG DI MEDIASI OLEH TRUST TERHADAP PENGGUNAAN QRIS DALAM MENINGKATKAN BUSINESS EFFICIENCY PADA UMKM DI DKI*. 2(5), 351–362.
- Wicaksana & Santosa 2022. (2022). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 11 Nomor 3 Tahun 2022, Halaman 1. 11*, 1–12.
- Winasih & Hakim 2021. (n.d.). *Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. <https://doi.org/10.1905/iqtishadia.v8i2.4152>
- Yunu Kurnelia Yuliana, A. I. S. (2021). *GREEN ACCOUNTING : PEMAHAMAN DAN KEPEDULIAN DALAM PENERAPAN (Studi Kasus Pada Pabrik Kecap Lele di Kabupaten Pati)*. 19(1), 45–59.