

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), 269-284.
- Anggiana, P. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *JIMS: Jurnal Ilmu Manajemen Siburai*, 9(1).
- Aprilia, N. E. (2021). INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH PERCEIVED RISK, SATISFACTION, AND TRUST IN BRANCHLESS BANKING CUSTOMERS (Study at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Branch Office of Ponorogo). *Bisma: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 56-64.
- 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. doi:10.19184/value.v1i2.33156
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179-192.
- Arif, M., & Syahputri, A. (2021). The Influence of Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty with Consumer Satisfaction as a Intervening Variable at Home Industry. *JICP*, 4(2), 398-412.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (15 ed.). Rineka Cipta.
- Azzaida, I. R., & Suzanawaty, L. (2022). Pengaruh Sharia Marketing dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening

- (Studi Kasus Pengguna Tabungan Syariah di BMT Huwaiza Depok). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. *JIEI*, 8(03), 2742-2747.
doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6376>
- Christy, M. A., & Artaningrum, R. G. (2022). Analisis Standar Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPR Maha Bhoga Marga (MBM). *Prosiding SINTESA*, 5, 147-152.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications, Inc.
- DAM, S. M., & Cuong, T. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.
doi:<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0585>
- Dharma, R. R., & Bastaman, A. (2022). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION AND CUSTOMER VALUE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AND ITS EFFECT ON CUSTOMER LOYALTY IN TOURISM INDUSTRY PRIOR TO COVID-19 PANDEMIC. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 589-598.
- Elsyifa, A., Walian, A., & Umari, Z. F. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE INTERVENING (STUDI PADA BANK MUAMALAT KCU PALEMBANG). *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi*, 1(3), 1-8.
doi:<https://doi.org/10.1234/jmae.v1i3.196>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). *Deepublish*.
- Ghozali. (2012). *Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New York: Prentice Hall International.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage: Thousand Oaks.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, 11(1), 59-72.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *JBK: Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.
- Joseph F Hair, M. S. (2018). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: CA: Sage.
- Joseph Hair, G. T. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R A Workbook*. Springer.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12 ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Kristania, V. J., Ogi, I. W., & Karuntu, M. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 533-544.
- Mamuaya, N. C., & Mundung, B. I. (2023). PERAN KEPUASAN NASABAH DALAM MEMEDIASI PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP

MARKETING TERHADAP LOYALITAS NASABAH. *JEMBA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 2(1), 171-178.
Retrieved from <https://bajangjournal.com/index.php/JEMBA/article/view/4720>

Marlius, D., & Putriani, I. (2019). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pund*, 03(02), 111-120.

Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 54-64.

Muslim, Taufik, E. R., & Luthfi. (2020). Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang). *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 232-257.

Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 19-38.

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Seventh ed.). Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.

Nisrina, S., & Sari, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Sarana Lampung Ventura. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 250-261.
Retrieved from <https://journal.uniku.ac.id/index.php/jeam>

Nurjannah, A., Junaidi, H., & Maulana, C. Z. (2023). Pengaruh Syariah 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. doi:<http://dx.doi.org/10.31000/almaal.v4i2.7616>

Octavia, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX

LAMPUNG. *Jurnal Pemasaran Petra*, 13(1), 35-39.
doi:<https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>

Özkan, P., Süer, S., & Keser, İ. K. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384-405.

Pangeiko, J., & Romeo, A. (2022). The Impact of Quality Service on Customer Satisfaction in the Banking Sector amidst Covid-19 Pandemic: A Literature Review for the State of Current Knowledge. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 8(3), 31-38.

Prakosa, D., & Pradhanawati, A. (2020). Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia Di Kota Semarang). *JIAB*, 9(4), 457-464.

Rajasulochana, D., Murthy, D. S., & R, S. (2022). E-Banking And Customers' Satisfaction In Public And Private Sector Banks In Karnataka: An Empirical Analysis. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8), 8270-8279.

Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *EconJournals*, 10(4), 68-77.

Sarstedt, J. F.-H.-M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, 27(3), 197-211. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach* (7 ed.). Chicster: Wiley.

Septiana, N. M., & Hairudinor. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (PT BANK

RAKYAT INDONESIA PERSERO TBK CABANG BANJARMASIN SAMUDERA). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 24-37.

Shajunas, V., & Ramanan, T. R. (2021). Do job competencies influence the satisfaction of customers? An investigation in the cooperative banking sector. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(3), 809-826.

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), 155-160.

Silfana, U., Budiyanto, & Wijayanti. (2022). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna J&T Express di Purworejo). *Jurnal Votalitas*, 4(2), 108-125.

Singh, D., Fida, B. A., Ahmed, U., & Al-Balush, Y. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 1-10.

Sobar, A. (2022). Loyalitas Konsumen Bank Perpektif Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah. *Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development (DEMAND)*, 4(2), 13-20. doi:<https://doi.org/10.46757/demand.v4i1.273>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *JURNAL ILMIAH FEASIBLE (JIF): Bisnis, Kewirausahaan & Koperas*, 1(1), 55-62. Retrieved from openjournal.unpam.ac.id

- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA TBK KANTOR CABANG PONDOK GEDE PLAZA. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69-84.
- Sutiyem, & Fitri, T. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang. *Jurnal Pundi*, 05(03), 351-360.
- Tripayana, S., & Pramono, J. (2019). Kualitas Produk, Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan Dimana Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada UKM Start Up Pariwisata Kombuchi Brewing Co, Bali. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan*, 2(2), 182-195.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 181-192.
- Umiyarzi, E., Mapaza, G., & Wahyudi, B. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA) Vol. 2, No. 1 Maret 2022*, 103-112.
- Viona Jesica Kristania, I. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Manado Branch Office. *Jurnal EMBA*, 10(4), 533-544.
- Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). The Effect of E-Service Quality, E-Trust, Price, and Brand Image on E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty on Traveloka Customers. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 1061-1099.

Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *JAMBURA: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 4(2), 162-170.

Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 82-92.

Zulkarnain, R., Taufik, H., & 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*, 1-24.

