

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Alhaija, Ahmad Saif-Alddin, et al. "Religion in consumer behaviour research: the significance of religious commitment and religious affiliation." *International Journal of Economics, Commerce and Management* 6.1 (2018): 245-258.
- Akbary, Nimas Melenia Mutiara, and Irwan Trinugroho. "DIGITAL TRANSFORMATION AND EFFICIENCY: EVIDENCE FROM INDONESIAN BANKS."
- Alfaridzi, Fay Giovanni Maryodi. *Pengaruh pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Kopi Titik Koma Rawamangun)*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2021.
- Arifai, Luvnaya Nazwa, et al. "Manajemen Pemasaran: Menciptakan Nilai dan Kepuasan Pelanggan." (2024).
- Bakara, Isabella Anna Maria. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS pada RSUD Djoelham Binjai." (2025).
- Budiono, Aris. "Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian." *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* 17.02 (2020): 1-15.
- Chandra, Krisbiantoro. "Analisa Pengaruh Store Environment Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Experience Sebagai Variabel Mediasi Pada Restoran Gogogi Surabaya." *Jurnal Strategi Pemasaran* 7.1 (2020): 12-12.
- Curatman, Aang, and Agus Suroso. *Program Loyalitas Pelanggan*. Deepublish, 2020.
- Darmawan, Dadan, et al. "Perencanaan pengumpulan data sebagai identifikasi kebutuhan pelatihan lembaga pelatihan." *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment* (2021): 71-88.
- Dhamija, Ankit, Rishi Manrai, and Deepika Dhamija. "Impact of Financial Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction Among Indian Consumers

- Utilizing Digital Payments." Insights Into Digital Business, Human Resource Management, and Competitiveness. IGI Global Scientific Publishing, 2025. 251-276.*
- Dhamija, Ankit, Rishi Manrai, and Deepika Dhamija. "Impact of Financial Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction Among Indian Consumers Utilizing Digital Payments." *Insights Into Digital Business, Human Resource Management, and Competitiveness. IGI Global Scientific Publishing, 2025. 251-276.*
- Dwita, Vidyarani, and Ivo Nayanda Mourbas. "E-loyalty of Gen Z in Using Mobile Banking in Indonesia." *Eighth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA-8 2021). Atlantis Press, 2022.*
- Fadilla, Fadilla. "Pengaruh Promotion, Service Quality, and Customer Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Medan Pulo Brayan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10.2 (2024): 1514-1523.
- Hadi, Sugeng Nugroho, and Salihah Khairawati. "Analisis implementasi manajemen persediaan bahan baku pada industri kuliner dalam perspektif etika bisnis islam." *J. Manaj. dan Bisnis Performa* 17.2 (2020): 57-69.
- Hadi, Sugeng Nugroho, and Salihah Khairawati. "Analisis implementasi manajemen persediaan bahan baku pada industri kuliner dalam perspektif etika bisnis islam." *J. Manaj. dan Bisnis Performa* 17.2 (2020): 57-69.
- Hanafi, Syafiq Mahmadah. "The determining factors in influencing customer's loyalty: A financial approach." *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi* 8.2 (2021): 321-338.
- Handaruwati, Indah. "Pengaruh customer experience terhadap kepuasan konsumen produk kuliner lokal soto mbok Geger Pedan Klaten." *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen* 3.2 (2021): 16-33.
- Herawati, Hera. PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, CUSTOMER VALUE, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA GOJEK. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2021.

- Hollebeek, Linda D., and Russell Belk. "*Consumers' technology-facilitated brand engagement and wellbeing: Positivist TAM/PERMA-vs. Consumer Culture Theory perspectives.*" *International Journal of Research in Marketing* 38.2 (2021): 387-401.
- Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan. "Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia." Otoritas Jasa Keuangan 378 (2021).
- Istikomah, Tiya Suci, Suprihatmi Sri Wardiningsih, and Retno Susanti. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 20.1 (2020): 1-11.
- Karim, Kasnaeny, et al. "Consumers' awareness and loyalty in Indonesia banking sector: does emotional bonding effect matters?." *Journal of Islamic Marketing* 14.10 (2023): 2668-2686.
- Kasmir, S. E. Pemasaran Bang. Prenada Media, 2018.
- Kholis, Nur. "Pengantar Keuangan Islam." (2020).
- Kiliswa, Nancy Gathoni, and Shame Mugova. "*Customer experience and customer loyalty in retail multichannel banking: A mediation Analysis.*" *European Journal of Management Issues* 33.1 (2025): 14-22.
- Kim, Changsu, Mirsobit Mirusmonov, and In Lee. "*An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment.*" *Computers in human behavior* 26.3 (2010): 310-322.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. "*Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition.*" (2018).
- Lien, Yu-Ling, and Hsien-Hui Tang. "*Exploring the relationship between customer experience and loyalty in digital-only banking.*" (2023).
- Mansur, Alfian, and Muhammad Afdi Nizar. "Menilik Perkembangan Sektor Keuangan Indonesia di Tengah Pandemi." (2020): 55-80.
- Mashuri, Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9.1 (2020): 54-64.

- Monita, Esi. Manajemen Risiko Produk Takfulink Salam dalam Investasi Alia pada PT. Asuransi *Takaful Keluarga Banda Aceh*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.
- Mujiono, Slamet. *Implementasi Relationship Marketing dan Customer Experience dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu*. Diss. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2018.
- Negarawati, Esa, and Siti Rohana. "Peran Fintech Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Era Digital." *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 3.4 (2024): 46-60.
- Nurahmasari, Meisya, Syarifah Nur Silfiyah, and Christian Haposan Pangaribuan. "The intention to use digital banking services among Gen Z in Indonesia based on technology acceptance model (TAM)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani* 5.1 (2023): 15-31..
- Nurnasrina, Adiyes Putra, and P. Adiyes Putra. "Manajemen pembiayaan bank syariah." *Pekanbaru: Cahaya Pirdaus* 23 (2018).
- Otoritas Jasa Keuangan (2022). Booklet Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022. www.ojk.go.id.
- Prasetyowati, Riris Aishah. Pengaruh Makroekonomi, Risiko Pembiayaan Dan Tingkat Likuiditas Terhadap Simpanan Mudharabah Bank Syariah Di Indonesia. BS thesis. FEB UIN JAKARTA.
- Purnama, Chamdan, Rahmah, Fatmah, Hasani, dan Mutfarida, (2024). Investigasi peran temporal kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(2), 390-400.
- Purwanto, Purba, Bernarto, & Sijabat, (2021). Pengaruh servant, digital dan *green leadership* terhadap kinerja industri manufaktur melalui mediasi komitmen organisasi. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 1-13.
- Qothrunnada, Iswanto, Hendratri, dan Subekan, (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741-756.

- Ristia, Nevita Desmi, and Marlien. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja)." *YUME: Journal of Management* 4.3 (2021): 1-16.
- Setiawan, Heri. "Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai Dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank." *Motivasi* 2.2 (2019): 207-229.
- Sitta Kusuma, S. E., and M. M. Ak. *Customer Experience Management: Membangun Loyalitas di Era Ekonomi Digital*. Takaza Innovatix Labs, 2025.
- Srisusilawati, Burhanudin, Trenggana, Anto, Kusuma, Rahmasari & Dewi (2023). *Loyalitas Pelanggan*.
- Sudarajat, Deny, Hetty Karunia Tunjungsari, and S. E. Hartanti Nugrahaningsih. *Pemasaran 5.0: Menciptakan Koneksi di Era Digital*. Takaza Innovatix Labs, 2024.
- Sudarsono, Heri. *Manajemen pemasaran*. Pustaka Abadi, 2020.
- Sulistiono, Sandy, and Widyawati Boediningsih. "Peran Lembaga Keuangan Dalam Meningkatkan Kemudahan Berusaha Di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19." *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora* 2.1 (2024): 249-261.
- Tangiduk, Rastieci, Meidy Kantohe, and Andrew Marunduh. "Pengaruh Transaksi Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM terhadap Kinerja Keuangan Perbankan." *Journal of Culture Accounting and Auditing* 3.1 (2024): 13-24.
- Tangiduk, Rastieci, Meidy Kantohe, And Andrew Marunduh. 2024. "Pengaruh Transaksi *Mobile banking*, Internet *banking*, Dan Atm Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan." *Journal Of Culture Accounting And Auditing* 3(1):13. Doi: 10.30587/Jcaa.V3i1.7540.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. "Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika." Yogyakarta: CV. Andi Offset (2020).
- Wicaksana, Gideon Carakaardi, and Elia Ardyan. "Emotional Experiences Drive Customer Loyalty in Indonesia." *Academia Open* 9.2 (2024): 10-21070.

Yudhanto, Wildan, Yacobo, Sijabat, and Axel Giovanni. "Inovasi Perbankan Digital dan Kinerja Perbankan di Indonesia." *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper* Fakultas Ekonomi. Vol. 1. 2022.

Zulfikar, Rizki, and Lastri Novianti. "Pengaruh Kapabilitas Jejaring Usaha Dan Media Sosial Terhadap Kinerja Usaha." *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen* 8.2 (2018): 141-152.

