

DAFTAR PUSTAKA

- Amin (2016) meningkatnya penggunaan mobile banking di Bank Nagari, di mana kepuasan fitur digital berbanding lurus dengan loyalitas nasabah.,34(3),280–306. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0139>
- Cahyadin dan Aghnawati (2019). Melalui observasi data tahun 2010 hingga 2017, mereka membedah faktor-faktor penentu yang menjadi kunci dalam optimalisasi Dana Pihak Ketiga sebagai sumber pendanaan utama perbankan syariah. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 132–142. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v4i2.2552>
- Deventer dan Redda (2023) mengkaji hubungan antara kualitas layanan perbankan ritel terhadap loyalitas nasabah.. *International Review of Management and Marketing*, 13(5), 18–25. <https://doi.org/10.32479/irmm.14658>
- Dewi, Lestari, dan Sutarja (2023) menginvestigasi berbagai elemen yang mendasari niat nasabah di Indonesia untuk mengadopsi layanan perbankan digital.. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 6(3). <https://doi.org/10.29138/ijebd.v6i3.2237>
- Firdaus dan Amalia (2024) menyoroti bahwa loyalitas nasabah di Bank NTB Syariah tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan. *International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC)*, 8(1), 78–99. <https://doi.org/10.28918/ijibec.v8i1.6809>
- Indriasari, Alam, dan Naninsih (2022) mengonfirmasi bahwa standar kualitas pelayanan merupakan variabel fundamental yang mendorong terciptanya kepuasan nasabah, PT. Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 385–406. <http://dx.doi.org/10.24912/jm.v26i3.939>
- Khoiriyah,R & Lestari,D. 2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 45–54. <https://doi.org/10.22219/jmb.v7i2.11734>
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategy to Improve Service Quality Through Banking Digitization at BSI Trade Center Kediri City. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202–210. <https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>
- Maulina, V. (2022). Kontribusi Faktor Makro Ekonomi dalam Memperkuat Profitabilitas dan Risiko Kredit Perbankan terhadap Pertumbuhan Kredit Produktif. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 2(1), 45–58. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v2i1.583>

- Mubarok, & Prety, A. (2025). Ruang Lingkup Perbankan dan Lembaga Keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 8–14. <https://doi.org/10.69714/Onz4kh35>
- Nu'man, M. H.,(2021). *Urgensi kualitas sumber daya manusia pada perbankan syariah terhadap produk bank syariah*. *Jurnal Identitas*, 1(2), 100–109. <https://doi.org/10.52496/identitas.v1i2.154>
- Noermijati, & Khairuman, M. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(3), 310–322. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.01.3.04>
- Oktaviana, U. K., & Riawan, M. R. (2025). The Influence of Customer Perceptions, Service Features, and Security on Mobile Banking Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks in Malang City. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 8(3), 10657–10672. <https://doi.org/10.31538/ijse.v8i3.7300>
- Pikahulan, R. M. (2020). Implementasi Fungsi Pengaturan serta Pengawasan pada Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap Perbankan. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*. <https://doi.org/10.18196/jphk.1103>
- Rahayu, M., & Kusumawati, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 255–268. <https://doi.org/10.20473/jebis.v7i2.32661>
- Rasyid, M. (2021). Pengaruh Manajemen Sumber Dana terhadap Kinerja Intermediasi Perbankan di Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 145–156. <https://doi.org/10.34203/jreb.v14i2.1209>
- Santoso, D., & Putri, M. A. (2023). Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Konvensional di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 8(1), 22–35. <https://doi.org/10.52356/jmib.v8i1.2023>
- Serang, S., & Umasugi, S., & Budiandriani, B. (2023). Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 818–827. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.818>
- Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in the Retail Banking. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12–36. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p12>
- Siringoringo, R. (2012). Karakteristik dan Fungsi Intermediasi Perbankan di Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 15(1), 61–83. <https://doi.org/10.21098/bemp.v15i1.57>

Siringoringo (2017) mengevaluasi kinerja intermediasi pada sektor perbankan konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Melalui studi kasus yang mencakup rentang waktu 2012 hingga 2016 *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 135–144. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i2.865>

Sugianto, & Riady, D. K., & Siregar, S. (2022). Manajemen Sumber Dana Bank Syariah: Studi Literatur. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 147–156. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).12140](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).12140)

Setiawan, M (2022). Analisis kualitas proses pelayanan perbankan berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 11(1), 45–58. <https://doi.org/10.33059/jmk.v11i1.5898>

Tumbuan, W. A., Pontoh, M. B., & Kawet, L. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3), 236–360. <https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5502>

Wibowo, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Bank terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 18(3), 301–312. <https://doi.org/10.34203/jieb.v18i3.1299>

Zaini, Z. D. (2015). Hubungan Hukum Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasca Pengalihan Fungsi Pengawasan Perbankan. *Jurnal Media Hukum*, 20(2). <https://doi.org/10.18196/jmh.v20i2.276>

