

DAFTAR PUSTAKA

- Abidah, F. A., & Rachmat, B. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 14(2), 235–251. <https://doi.org/10.14414/jbb.v14i02.5016>
- Agustin, H., Hasan, H., Setiawan, R., & Indrastuti, S. (2023). *Pengembangan konsep kualitas layanan bank syariah berdasarkan perspektif islam*. 6(November).
- Arifyanto, G. T. (n.d.). *Maqashid Syariah sebagai Kerangka Konseptual dalam Ekonomi dan Keuangan Islam Kontemporer*.
- Arslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 11(2), 465–470. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1111>
- Asbari, M., Purwanto, A., & Novitasari, D. (2022). Kepuasan Kerja Guru: Di antara Kepemimpinan Transformatif dan Transaksional. *Jurnal Pendidikan Transformatif (JPT)*, 1(1), 7–12. <https://doi.org/10.9000/jupetra.v1i1.2>
- Asmarini, A., & Rahmatullah, N. (2024). Utilization of Blockchain Technology in the Economic Sector: A Compilation of Sharia Economic Law Perspectives. *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(1), 115–140. <https://doi.org/10.24239/tadayun.v5i1.311>
- Aulia, A. H. (2014). Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Undang-Undang Perbankan Syariah. *Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah*, 14(1), 172–186. <https://doi.org/10.15408/ajis.v14i1.1289>
- Bajwa, D. R. (2022). A Study of Customer Perceptions of Service Quality in the Indian Banking Sector. *Journal of Global Business and Management Review*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v4i1.6548>
- Bartolo, R. P., & Tinmaz, H. (2024). *Service quality in higher education : A literature review*. 12(3), 119–135.
- Ceyssa, S. D., Putri, J. D., & Putri, D. A. (2024). *Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia*. 8, 25959–25964.
- Darmawansah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin Makassar. *Jurnal Kewirausahaan*, 8(4), 378–395.
- Di, C., & Amanah, B. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN MODEL LEUWILIANG BOGOR. 04(April), 53–72.
- Hidayat, F., Iman, N., & Hartono, A. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Metode Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Global Research and Innovation Journal*, 1(2), 71–79.
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*

- Syariah, 1(1), 11–24. <https://doi.org/10.35194/arps.v1i1.1291>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). *Likert Scale : Explored and Explained*. 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT Indeks.
- Kunaifi, A., Hasanah, I., Syarifah, L., Nur Halisa, S., & Komariyeh, S. (2023). Sistem E-Klaim dan E-Subrogasi terhadap Efektifitas Kerja di Perum Jamkrindo. *Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 166–174. <https://doi.org/10.32806/pps.v1i2.270>
- Kurniawan, M. R., & Masruchin. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai-Nilai Syariah Bank terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani Sidoarjo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8(1), 206–217. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22822](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22822)
- Lubis, D. Y., & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–456.
- Lubis, Z. A., & Lubis, F. A. (2024). *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah : Studi Kasus Serangan Siber di Bank Syariah Indonesia*. 5(10), 4215–4230.
- Manullang, J. M., Hutabalian, R. S. K., Lumbantobing, E. R., & Prayuda, M. S. (2025). Analisis Penerapan Budaya Sekolah dalam Pembentukan Karakter Disiplin Siswa Kelas V di SD 101788 Marindal 1. *Jurnal Pendidikan: Media, Strategi, Dan Metode*, 1(4), 158–164. <https://doi.org/10.0905.vol2iss1no02pp08>
- Maulidha, N. W., & Ramadhani, O. D. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank. *CAUSA: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 7(4), 21–30. <https://doi.org/10.3783/CAUSA.v7i4.6830>
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Pratama, R., Aisyah, S. A., Putra, A. M., Sirodj, R. A., & Afgan, M. W. (2023). Correlational Research. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1754–1759. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1420>
- Pratiwi, R. E. (2023). *Pengaruh Kepuasan, Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Reputasi Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Kantor Ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8(1), 193–205. [https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22821](https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22821)
- Rifa'i, A. (2017). Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif Melalui Pembiayaan UMKM. *IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 177–200. <https://doi.org/10.24042/febi.v2i1.943>
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya

- terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Sakti, F. T., Miswan, R. A., & Pratama, W. (2026). Regulasi Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) Sebagai Lembaga Keuangan Berbasis Syariah di Indonesia. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 3(1), 2819–2830. <https://doi.org/10.62383/jpim.v3i1.2113>
- Salahudin, M., Suryanto, A., Kuncoro, B. N., & Putri, D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta. *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology*, 5(1), 45–51. <https://doi.org/10.31294/imtechno.v5i1.2823>
- Sampurna, P. A., & Miranti, T. (2022). The Effect of Service Quality, Banking Digitalization, and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(1), 303–315. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i1.1138>
- Saputra, G. (2019). Kualitas Pelayanan Kredit, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah: Studi pada PT. Bank Mandiri Tbk. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 19(1), 34–45. <https://doi.org/10.52434/jwe.v19i1.776>
- Saputra, T. A., Rohman, M., Kholili, M., Umam, H., Syariah, B., & Nasabah, K. (2023). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan model carter di bprs bhakti sumekar cabang tlanakan * 1*. 70–80.
- Setiawan, D., & Mukadar, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 8(1), 72–87. <https://doi.org/10.36085/jamekis.v8i1.7717>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(3), 1566–1581. <https://doi.org/10.30651/jms.v9i3.23067>
- Sudianto, & Ayuningsih, I. Y. (2025). Digitalisasi Keuangan Syariah di BPRS Bhakti Sumekar KCP Bluto: Tantangan dan Dampaknya terhadap Inklusi Keuangan dalam Perspektif Maqashid Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(2), 1008–1017. <https://doi.org/10.30651/jms.v10i2.25971>
- Sugiarti, D., & Meilani, A. (2023). Customer Satisfaction in Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(2), 672–683. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(2\).14820](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).14820)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi, D., & Gadzali, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Republik Indonesia Unit Tanjung Siang. *The World of Business Administration Journal*, 1(1), 20–42.

- Sulaksono, A., Astuti, E. S., Musadieq, M. Al, & Arifin, Z. (2025). *Internet banking in Indonesia : website usability , service quality , customer satisfaction , trust , and loyalty* Internet banking in Indonesia : website usability , service quality , customer satisfaction , trust , and loyalty Anggoro Sulaksono , Endang Siti Astuti *, Mochammad Al Musadieq , Zainul Arifin and Kusdi Rahardjo. February. <https://doi.org/10.1504/IJBEX.2021.10041635>
- Sulistiyawan, E., Zuhroh, R. S., Regita, Z., & Putri, A. (2024). *THE ROLE OF ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN INCREASING CUSTOMER*. 2024(3), 885–895.
- Susanto, S., Wahyudi, F., Bangun, S., Nurdiani, T. W., & Purnomo, H. (2023). Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Its Impact on Reuse Intention of Mobile Banking Payment in E-Commerce Transactions. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 3(2), 274–280. <https://doi.org/10.57152/malcom.v3i2.933>
- Tedjokusumo, C., & Murhadi, W. R. (2023). Customer Satisfaction as a Mediator between Service Quality and Customer Loyalty: A Case Study of Bank Central Asia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 27(2), 156–170. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3>
- Thalha, S., & Saad, B. (2019). Analisis Pengaruh Pengendalian Internal, Peran dan Kompetensi Auditor Internal terhadap Pencegahan Kecurangan (Fraud) (Pada Bank Buku 4 Tahun 2017). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 16(1), 23–32. <https://doi.org/10.35384/jkp.v16i1.309>
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). CV Andi Offset.
- Utami, M. Z., Zuliansyah, A., & Susanto, I. (2025). Pengaruh Product Diversity, Display Layout dan Service Quality terhadap Consumer Satisfaction dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi pada Konsumen Fitrinofane Swalayan Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(3), 421–439. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v5i03.1387>
- Zakiah, N., & Umiyati, U. (2023). Service Quality and Corporate Image through Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(1), 84–99. <https://doi.org/10.46899/jeps.v11i1.418>