

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *The Journal of Marketing* 49, no. 4 (2009): 42. <https://doi.org/10.1128/jb.124.3.1269-1272.1975>.
- Afifah, Azka Al. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)." UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- Akbar, Mohammad Muzahid, and Noorjahan Parvez. "IMPACT OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND CUSTOMER." *ABAC Journal* 29, no. 1 (2009): 24–38. <https://doi.org/http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/download/526/472/1045>.
- Ariansyah, Dikka Galih. "No Title," n.d.
- Arianto, Nurmin, and Yulia Krismania Nirwana. "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021): 179–92. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.658.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Besra, Prima Budinewita dan Eri. "Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dalam Industri Farmasi B2B Di Sumatera Barat (Survey Pada Pelanggan Pt. Talang Gugun Sari Nusantara)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen TERAKREDITASI PERINGKAT* 4, no. 3 (2020): 589–601. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>.
- "Budaya Kerja Dan Filosofi." Bank Tabungan Negara, 2019. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>.
- Budiarno, Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, and Ambar Lukitaningsih. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi* 19, no. 02 (2022): 226–33. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>.
- Dan, Anzal Huda Khoiri Adityawarman. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan

- Loyalitas Nasabah.” *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* 1, no. 1 (2021): 15–27. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>.
- Daring, KBBI VI. “Kepuasan.” Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016. <https://doi.org/https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Kepuasan>.
- . “Kualitas.” Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016. <https://doi.org/https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>.
- . “Nasabah.” Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016. <https://doi.org/https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Nasabah>.
- Edi Susilo. *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah, Jilid 1*. Yogyakarta dan Jepara: Pustaka Pelajar dan Unisnupress, 2017.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Farida Jasfar. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Fatimah, Siti. “Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 6 (2024): 378–81. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.3952>.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, cetakan 7, 2013.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek.” *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2 (2020): 273–82. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGGIO>.
- Hakim, Ahmad Fauzul. “Kualitas Pelayanan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS.” *El-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 6, no. 1 (2023): 58. <https://doi.org/10.29103/el-amwal.v6i1.10782>.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Madura: Duta Media Publishing, 2020.
- Hasan, Nurul Ichsan. *Perbankan Syariah (Sebuah Pengantar)*. Ciputat: GP Press Group, 2014.

- Herlina, Herlina, and Thing Thing Diputra. "Implementasi Rumus Sobel Pada Web Dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening." *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi* 1, no. 1 (2018): 19–24. <https://doi.org/10.30813/j-alu.v1i1.1106>.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Irnandha, Aris. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)." Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- Iskandar, Vita Nurjanah dan. "The Effect of Islamic Service Quality, Banking Image and Corporate Social Responsibility Towards Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variables." *Imara: Jurnal Riset Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2021): 178. <https://doi.org/10.31958/imara.v5i2.3255>.
- Karim, Adiwarman. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: IIIT Indonesia, 2003.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- . *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- . *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Kemenag, Qur'an. "Al-Baqarah Ayat 267." Lajnah Pentashihan mushaf Al-Qur'an, 2022. <https://doi.org/https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=267&to=267>.
- Kertajaya, Hermawan. *Hermawan Kartajaya on Segmentation*. Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2007.
- Khaliq, Restu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan." *Relevance: Journal of Management and Business* 2, no. 1 (2019): 177–88. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- "Lihat Output Diagram Karakteristik Responden Jenis Kelamin Lampiran 3," n.d.
- "Lihat Output Diagram Karakteristik Responden Seberapa Sering

- Responden Melakukan Transaksi Lampiran 3,” n.d.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Marzuki. *Metodologi Riset (Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Sosial)*. Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pert. Kudus: Mibarda Publishing, 2017.
- Miles, Jeffrey A. *Management and Organization Theory*. First Edit. San Fransisco: a Jossey-Bass reader, 2012. <https://doi.org/https://drive.google.com/drive/folders/1dXIPBUHVEaS5c6jI48HXosRYWBqLHeAr>.
- “Misi Bank Tabungan Negara.” Bank Tabungan Negara, 2019. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>.
- Monalisa, Siti, and Erma Suryani. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking.” *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi*, 2013, 16.
- Nugroho, Agus Setyo. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Surakarta Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022.
- Payne, Adrian. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, *Terjemahan Fandy Tjiptono*. Edisi 1, C. Yogyakarta: Andi, 2000.
- Prasetyo, Dwi Endra, Ida Bagus Nyoman Udayana, and Putri Dwi Cahyani. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 6, no. 1 (2023): 55. <https://doi.org/10.30595/jhes.v6i1.16738>.
- Pribadi, R Agustinus Anggoro, Syuhada Sufian, and J Sugiarto Ph. “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora Dan Unit Online-Nya” 4, no. 2 (2007): 44–60. <https://doi.org/https://media.neliti.com/media/publications/131985-ID-strategi-membangun-kualitas-pelayanan-pe.pdf>.
- “Rekap Hasil Wawancara Pada Nasabah BTN Syariah KCP Kudus,” n.d.
- Ririn Tri Ratnasari, Mastuti H. Aksa. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Risal, Taufiq. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening

- Pada Bmt Kampoeng Syariah.” *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)* 1, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607>.
- Ronika, Piper. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Non-Muslim Pada PT. Frudential Syariah Cabang Bekasi.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2015.
- Satria, Fiqri, and Dyah Astarini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1911–24. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>.
- Shafie, Shahril, and Sudin Haron. “Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks: A Case Study.” *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 2004.
- Sigit, Kharisma Nawang, and Euis Soliha. “Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 21, no. 1 (2017): 157–68. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>.
- Solimun, A. A. Rinaldo Fernandes, Nurjannah. *Metode Statistika Multivariat (Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS)*. Malang: UB Press, 2017.
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji dan. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edited by Nikoemus WK. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Sudibyo, Thorik Gunara dan Utus Hardiono. *Marketing Muhammad, Strategi Andal Dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad Saw*. Bandung: Madania Prima, 2007.
- Sudirman, I Made Stevana Adi Santhika, and I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar.” *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 1, no. 4 (2018): 473–88. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>.
- Sudirman, Sudirman, Darmiati Darmiati, and Abdul Rahman. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.” *Akuntabel: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 19, no. 3 (2022): 640–50. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i3.11805>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suparno. “PERSEPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SYIAH KUALA TERHADAP PERBANKAN SYARIAH SEBAGAI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH.” *Jurnal Telaah Dan Riset Akuntansi* 2, no. 1 (2009): 95.

Supriyadi, Ahmad. *Bank Syariah Studi Perbankan Syariah Dengan Pendekatan Hukum*. Kudus: STAIN Kudus, 2011.

Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Kencana, 2017.

Susanti, Danang Sunyoto dan Fathonah Eka. *Manajemen Pemasaran Jasa (Merencanakan, Mengelola, Dan Membidik Pasar Jasa)*. Yogyakarta, 2015.

Suwikyo, Dwi. *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Syafii, M. Antonio. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Syariah, Bank Tabungan Negara. “Belajar Menabung Lebih Asyik Dan Penuh Berkah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-simpel-ib>.

———. “Berkah Untuk Segala Kebutuhan Dana Anda,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-properti-ib>.

———. “Berkah Untuk Segala Kebutuhan Jasa Anda,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-multijasa-ib>.

———. “CRM Memudahkan Bertransaksi,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/crm>.

———. “Design Sendiri Kartu ATM Mu,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kartu-debit-suka-suka>.

———. “Dukung Fleksibilitas Keuangan Dengan Investasi Penuh Berkah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/deposito-oncall-ib>.

———. “Dukung Kelancaran Investasi Lebih Optimal,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-investasi-ib>.

———. “Dukung Pengelolaan Kegiatan Perbankan Secara Praktis,” n.d.

- <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/cash-management>.
- . “Investasi Untuk Keuntungan Masa Depan,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/deposito-ib>.
- . “Keamanan Terjamin Untuk Ketenangan Hati,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/safe-deposit-box>.
- . “Kebutuhan Dana Cepat, Aman, Dan Berkah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-tunai-emas-ib>.
- . “Kembangkan Bisnis Properti Penuh Berkah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-konstruksi-ib>.
- . “Kemudahan Pembayaran Yang Termonitor Secara Real-Time,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/virtual-account>.
- . “Kemudahan Transaksi,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/rtps>.
- . “Kurban Penuh Makna Dan Kemudahan,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-qurban-ib>.
- . “Masa Depan Lebih Baik Dengan Rajin Menabung,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabunganku-ib>.
- . “Memiliki Emas Kini Jadi Lebih Mudah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-emas-ib>.
- . “Memiliki Emas Kini Jadi Lebih Mudah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-emasku-ib>.
- . “Menabung Lebih Terjangkau Transaksi Mudah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-batara-ib>.
- . “Miliki Aset Dengan Pembayaran Fleksibel,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-komersial-ib>.
- . “Miliki Hunian Idaman Penuh Berkah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah>.

- riah/individu/kpr-indent-ib.
- . “Mudahkan Kepemilikan Lahan Perumahan,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-lahan-ib>.
- . “Mudahkan Segala Transaksi Dengan Mesin ATM,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/atm-link>.
- . “Optimalisasi Aktivitas Keuangan Anda,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-giro-prima-ib>.
- . “Penuhi Kebutuhan Modal Kerja Secara Maksimal,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/pembiayaan-modal-kerja-ib>.
- . “Penunjang Aktivitas Bisnis Lebih Berkah,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-giro-ib>.
- . “Produk Dana,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/produk-dana>.
- . “Produk Kredit Komersial,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/bisnis/kredit-komersial>.
- . “Produk Kredit Konsumer,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kredit-konsumer>.
- . “Punya Kendaraan Impian Jadi Lebih Mudah,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-kendaraan-bermotor-ib>.
- . “Raih Barang Idaman Dengan Mudah Dan Berkah,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-multimanfaat-ib>.
- . “Raih Berkah Ibadah Haji Dan Umroh,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-haji-dan-umroh>.
- . “Raih Berkah Investasi Penuh Kemudahan,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/tabungan-prima-ib>.
- . “Rumah Impian Pertama Bagi Keluarga Tapera,” n.d.
<https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kpr-tapera-ib>.
- . “Rumah Pertama Bagi Keluarga Indonesia,” n.d.

- <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kpr-sejahtera-ib>.
- . “Saatnya Beli Hunian Dan Properti Impian,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kpr-platinum-ib>.
- . “Solusi Membangun Rumah Idaman Penuh Berkah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/pembiayaan-bangun-rumah>.
- . “Transaksi Lebih Murah Dengan BI-FAST,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/bi-fast>.
- . “Transaksi Mudah Dan Penuh Berkah,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/kartu-debit-visa>.
- . “Transaksi Mudah Hanya Dalam Genggaman,” n.d. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/sitecore/content/BTN/syariah/individu/syariah-mobile-banking>.
- Totok Budisantoso dan Sigit Triandaru. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Umar, Lisa Apriliani. “Pengaruh Kepuasan Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.” *SEIKO: Journal of Management & Business* 5, no. 2 (2022): 238–52. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2200>.
- VI, KBBI Daring. “Loyalitas.” Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016. <https://doi.org/https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Loyalitas>.
- “Visi Bank Tabungan Negara.” Bank Tabungan Negara, 2019. <https://doi.org/https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>.
- Wahyuni, Ahmad Nurul Huda dan Sri. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta.” *Business & Management Review* 2, no. 2 (2013): 243. <https://doi.org/10.32497/keunis.v7i1.1527>.
- Wardayati, Siti Maria. “Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah.” *Walisono: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 19, no. 1 (2011): 1. <https://doi.org/10.21580/ws.2011.19.1.210>.

- Wijayanto, Kusuma. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK." *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 17, no. 1 (2015): 78–91. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v1i2.1211>.
- Winasih, Tri, and Luqman Hakim. "Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 8, no. 2 (2021): 205–21. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>.
- Yunanto, Anton Tri. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Danamon Surakarta Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Pemediasi," 2010. <https://doi.org/https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/13966/Mjg3MDA=/Pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-terhadap-loyalitas-nasabah-PT-Bank-Danamon-Surakarta-dengan-kepuasan-nasabah-sebagai-variabel-pemediasi-abstrak.pdf>.
- Zahara, Rita. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2020): 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>.