

DAFTAR PUSTAKA

- Ananto, Niel, Ronny H. Walean, and Cherry Frame Lumingkewas, *Konsep Dan Terapan Analisis SEM – PLS Dengan SmartPLS3.0 Dilengkapi Dengan Contoh Terapan*, ed. by Dwi Fadhilah (Solok: CV. Mitra Cendekia Media, 2022)
- Antara, ‘Laba Bank Sumsel Babel Tumbuh 13,32 Persen, Ini Penopang Utamanya’, *INewsSumsel*, 2022 <https://sumsel.inews.id/berita/laba-bank-sumsel-babel-tumbuh-1332-persen-ini-penopang-utamanya?_ga=2.153912824.1560181796.1694783856-492346984.1694783855> [accessed 15 September 2023]
- Asbanda, ‘Bank Sumsel Babel Kembali Raih Penghargaan Trusted Company’, *Asbanda.Org*, 2022 <<https://asbanda.org/view/bank-sumsel-babel-kembali-raih-penghargaan-trusted-company/>> [accessed 30 June 2024]
- Ayuningtyas, Kirana Apsari, and Salim Siregar, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah’, *Forum Ekonomi*, 11.1 (2021), 414–21 <<https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>>
- ‘Bank Sumsel Babel Meningkatkan Layanan Perbankan Melalui Agen BSB LUR’, *Syariah.Banksumselbabel.Com*, 2023, p. syariah.banksumselbabel.com <https://syariah.banksumselbabel.com/id/news?tag_news=3&keyword=&page=> [accessed 1 October 2023]
- Damayanti, Cintya, and Wahyono, ‘Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening’, *Management Analysis Journal*, 4.3 (2015), 236–51
- Dewi, Ni Made Handika, and Ni Nyoman Adityarini Abiyoga Vena Swara, ‘“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”’, *Widya Amrita* :

Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata, 2.2 (2022), 412–25
<[http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/15267%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/15267/3/BAB II.pdf](http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/15267%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/15267/3/BAB%20II.pdf)>

Elen, Sheren, ‘Pengaruh Teknologi, Organisasi, Dan Lingkungan Terhadap Kinerja UKM Di Indonesia Dengan Adopsi Media Sosial Sebagai Variabel Mediasi’, *Skripsi UNTAR*, 2019, 45

Felenita, Intan, ‘Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Reputasi Perusahaan Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Mandiri Surabaya’, 2017

Fiteri, Norhayatul, ‘Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Baitul Maal Wat-Tamwil UGT Sidoarjo’, 4.1 (2016), 1–23

Fitri, Sonia, Zulkarnain Nasution, and Daslan Simanjuntak, ‘Pengaruh Harga, Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Khanza Aeknabara’, *Remik*, 6.3 (2022), 408–17
<<https://doi.org/10.33395/remik.v6i3.11563>>

Fitria, and Siswanto, ‘Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BMT Sidogiri Cabang Malang Kota)’, *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7.4 (2022), 1254–68

Ghazali, Imam, *Partial Least Square* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006)

Harbani, Rahma, ‘2023, Pertumbuhan Perbankan Syariah Diprediksi Di Atas Rata-Rata Bank Konvensional’, *Detik.Com*, 2023
<<https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6515437/2023-pertumbuhan-perbankan-syariah-diprediksi-di-atas-rata-rata-bank-konvensional>> [accessed 16 August 2023]

- Hermawan, Sigit, *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (MAlang: Media NUsa Creative, 2021)
- Imelda, Rizki Amalia, 'Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BRI KC Jember', 2022
- Jati, Irawan Waluyo, 'Analisis Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Outlet-Outlet Pelanggan PT. Sinar Majapahit Purwokerto)', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, VIII.2 (2009), 224–39
- 'Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)', *Kbbi.Web.Id*
<<https://kbbi.web.id/percaya>> [accessed 19 August 2023]
- Khasanah, Rohmatun, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai Dan Handling Complain Terhadap Customer Retention Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2.1 (2021), 55–68
- Khoiri, Anzal Huda, and Adityawarman, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah', *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1.1 (2021), 15–27
<<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>>
- Kusniati, and Asron Saputra, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa DI Kota Batam', *Jurnal EMBA*, Vol 8.3 (2020), Hal 95
- Lestari, Diah Ayu Tri, 'Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu', 2022
- Lutfiani, Anisa Nuri, and Mila Fursiana Salma Musfiroh, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2.3 (2022), 61–62

- Mahendra, Muhamad Panji, 'Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah Di Uspps-Bmt Sunan Drajat', 2021
- Mawey, Thalia Claudia, Altje L. Tumbel, and Imelda W. J. Ogi, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar', *Jurnal Manajemen*, 2.2 (2023), 119 <<https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>>
- Meinarni, Dian, 'Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Penanganan Konflik Nasabha Dan Komunikasi Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BMT Martabak Mandiri Tegal', 2020
- Monica, Anggun Citra, and Santi Arafah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pt. Bank Syariah Mandiri Kc Medan Aksara).', *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1.1 (2020), 639–48 <<https://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/FEB/article/view/796>>
- Muhtarom, Abid, Imam Syairozi, and Nuriyah Dita Wardani, 'Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Online Elmonsu', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5.1 (2022), 743–55 <<https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.628>>
- Mulya Setiabudi, Grace, Joshua Boanerges Tampi, and Leavy Gaby Jeisy, 'Dampak Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14.2 (2023), 161–72 <<https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.41809>>
- OJK, 'Memperkuat Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah', *OJK*, 2023

<<https://www.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/upcoming/1340/memperkuat-literasi-dan-inklusi-keuangan-syariah>> [accessed 14 August 2023]

Pambudi, Tri Wijayanti Sekar, and Euis Soliha, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank', *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4.Special Issue 3 (2022), 1264–87

Permana, Angga Ade, Muhammad Firdaus, and Muhaimin Dimiyati, 'Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Masalah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Jatim Cabang Banyuwangi', *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16.2 (2020), 311–25 <<https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.366>>

Prasetyo, Agus, and Andhy Tri Adriyanto, 'Pengaruh Kualitas Komunikasi Dan Penanganan Konflik Terhadap Customer Relationship Marketing', *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 12.1 (2021), 23 <<https://doi.org/10.36694/jimat.v12i1.311>>

Pratama, Kiki, and Sri Ekowati, 'Pengaruh Trust, Commitment, Communication Dan Conflict Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bni Syariah Kota Bengkulu', (*JEMS) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2.1 (2021), 30–42 <<https://doi.org/10.36085/jems.v2i1.1367>>

Putra, Oky Suma, Ambar Lukitaningsih, and Putri Dwi Cahyani, 'Pengaruh Tarif, Keamanan Dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Konsumen', *Forum Ekonomi*, 24.1 (2022), 177–85 <<https://doi.org/10.30872/jfor.v24i1.10414>>

Riski, Oki Sania, 'Pengujian Kepemilikan Saham Terhadap Kualitas Laba Dengan Kualitas Audit Sebagai Variabel Mediasi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Indeks Saham Syariah Indonesia (ISSI)', 2021

Rizaty, Monavia Ayu, 'Mayoritas Penduduk Indonesia Beragama Islam Pada 2022', *DataIndonesia.Id*, 2023

<<https://dataindonesia.id/ragam/detail/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-2022>> [accessed 14 August 2023]

Rozi, Akhmad Fahrur, 'Model Syariah Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Keuangan Syariah', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7.1 (2021), 120–26

Sahir, Syafrida Hafni, *Metodologi Penelitian*, ed. by Try Koryati (Yogyakarta: PENERBIT KBM INDONESIA, 2021)

Sari, Inggrit Puspita, and Zakiyah Zahara, 'Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Palu', *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7.1 (2021), 058–066 <<https://doi.org/10.22487/jimut.v7i1.218>>

Sarifudin, Asep, Ermy Wijaya, and Yanto Effendi, 'The Influence Of The Marketing Mix On Customer Satisfaction At Yamaha Thamrin Brothers Panorama In Bengkulu City', *Journal of Management, Economic, and Accounting*, 2.1 (2023), 1–6 <<https://doi.org/10.53697/jmea.v2i1.11>>

Suciani, Neni, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah Purbalingga Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Pegadaian Syariah Purbalingga)', 2022

Sulle, Yonatan, 'Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi)', *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2.1 (2022), 101–9 <<https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i1.862>>

Sumargo, Bagus, *TEKNIK SAMPLING* (Jakarta Timur: UNJ Press, 2020)

Suryani, and Hendryadi, *METODE RISET KUANTITATIF: TEORI DAN APLIKASI PADA PENELITIAN BIDANG MANAJEMEN* (Jakarta:

PRENADEMEDIA GROUP, 2015)

Sutomo, Dudi Agus, and Mohammad Rofiuddin, 'Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia : Dampak Relationship Marketing Dan Mobile Banking Dengan Switching Barrier Sebagai Variabel Moderating', *Journal of Management and Digital Business*, 2.1 (2022), 39–47

Sutrisno, Edy, and Novi Desanti, 'Identifikasi Pendekatan Dalam Penanganan Konflik Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat', *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10 (2018), 143–54
<<https://doi.org/10.33701/jt.v10i2.526>>

Syahputra, Adjie Tama, and Isna Wijayani, 'Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Minat Pelanggan Shopee Di Kota Palembang', *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3.1 (2022), 57–74
<<https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i1.2235>>

Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, 'Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif', *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2.1 (2023), 160–66
<<https://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/FEB/article/view/796>>

Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi, 'Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)', *YUME : Journal of Management*, 4.1 (2021), 2021–2208 <<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.76>>

Toni, Nagian, and Leny Anggara, *Analisis Partial Least Square Studi Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia* (Medan: Merdeka Kreasi Group, 2021)

Unaradjan, Dominikus Dolet, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ed. by Kasdin Sihotang (Jakarta: Unika Atma Jaya, 2019)

- University, Sampoerna, 'Variabel Intervening - Penjelasan, Jenis, Kelebihan', *Sampoernauniversity.Ac.Id*, 2024
<<https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/variabel-intervening-penjelasan-jenis-kelebihan/>> [accessed 30 June 2024]
- Utami, Meliana, Tati Handayani, and Pusporini, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah', *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2.2 (2019), 170–78
<<https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>>
- Utami, Riezky Maulida Putri, 'Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Cabang YKPN)', 2022
- Veronica, Aries, Ernawati, Rasdiana, Muhamad Abas, Yusriani, Hadawiah, and others, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ed. by Rahmi Hidayanti and Salsabila Syafni Aulia (Padang: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2022)
- Wiwin, Muhammad, 'Jadi Bank Terbesar Nomor Dua Di Sumsel, BSB Sehat!', 2020 <<https://www.rmolsumsel.id/jadi-bank-terbesar-nomor-dua-di-sumsel-bsb-sehat>> [accessed 20 September 2023]
- Yam, Jim Hoy, and Ruhayat Taufik, 'Hipotesis Penelitian Kuantitatif', *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3.2 (2021), 96–102
<<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>>
- Zahara, Rita, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3.1 (2020), 31–38
<<https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>>
- Zulkarnain, Rizal, HER Taufik, and Agus David Ramdansyah, '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*, 2020