

DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, Nurul, Mokh Irsyad, and Wawan Oktriawan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)', *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3.2 (2022), 177–94 <<https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>>
- Agung Wicaksono, Dani, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis)', *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.3 (2022), 504–9
- Ahmad Afan Zain, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2.2 (2022), 47–54 <<https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>>
- Aisah, Siti, 'Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Pelayanan Islami, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Pembantu Nganjuk)', *Tesis*, 2022, 1–182
- Ali, M.Makhrus, Tri Hariyati, Meli Yudestia Pratiwi, and Siti Afifah, 'Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian', *Education Journal*, 2.2 (2022), 1–6
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, 'Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian', *Jurnal Pilar*, 14.1 (2023), 15–31
- Arnita, Nurjuni, Miti Yarmunida, and Yenti Sumarni, 'Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6.1 (2023), 72–80 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784)>
- Astuti, Wellyana Wira, 'Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Service Excellent Komputer Semarang', *Management Analysis*

Journal, 1.1 (2012), 1–6

- Badriyah, Lailatul, ‘Pelayanan Perbankan Dengan Metode Greeting 5 S Di Bank Bri Kantor Cabang Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Januari 2023 Pelayanan Perbankan Dengan Metode Greeting 5 S Di Bank Bri’, 2023
- Curran, James M., and Matthew L. Meuter, ‘Self-Service Technology Adoption: Comparing Three Technologies’, *Journal of Services Marketing*, 19.2 (2005), 103–13 <<https://doi.org/10.1108/08876040510591411>>
- Damiati, Luh Masdarini, Made Suriani, Ni Desak Made Sri Adnyawati, Cok Istri Raka Marsiti, Ketut Widiartini, and others, *Perilaku Konsumen, Widina*, 2021, v
- Darmawan, Zulfikri Charis, and Ahmad Ajib Ridlwan, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah’, *Al-Tijary*, 3.2 (2018), 107 <<https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>>
- Dewi, M. K., and B. K. K. Herning, ‘Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Kembali Dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Pada Penggunaan Layanan Jasa Pengiriman J&T Cargo’, *Economics Business Finance and Entrepreneurship*, 2023, 111-119.
- Dwi Jayanti, Sundari, ‘Analysis of Self-Service Quality on Customer Satisfaction at All You Can Eat Restaurants in Bandung City, Indonesia Analisis Kualitas Layanan Self-Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran All You Can Eat Kota Bandung, Indonesia’, *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 3.3 (2022), 71–80 <<https://ijabo.a3i.or.id>>
- Fikriah, Nur Laili, and Ikhsan Maksum, ‘Journal of Economics and Business Aseanomics Pemediasian Sikap Positif Terhadap Minat Menggunakan Jasa Keuangan’, 7.1 (2022), 92–109
- Ghufran, Abdurrahman, and Rizal Hari Magnadi, ‘Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen’, *Diponegoro Journal Of Management*, 1.1 (2012), 1–9
- Hadisurya, Julia, ‘Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank’, *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 1.2

- (2008), 78–91 <<https://doi.org/10.25105/jmpj.v1i2.1211>>
- Hardiningsih, and Adriyanti Agustina Putri, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Panam Pekanbaru’, *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11.3 (2022), 102–7
- Hsieh, Chang-Tseh, ‘Communications of the IIMA Implementing Self-Service Technology To Gain Competitive Advantages Implementing Self-Service Technology Implementing Self-Service Technology To Gain Competitive Advantages’, *Communications of the IIMA*, 5.1 (2005) <<http://scholarworks.lib.csusb.edu/ciima%5Cnhttp://scholarworks.lib.csusb.edu/ciima/vol5/iss1/9>>
- Ibrahim, Tatang, and Ahmad Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, 2021
- Ismulyaty, Sri, Nurmaini, and May Roni, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)’, *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8.1 (2022), 66–75 <<https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>>
- Karjuni, Agus, and Eli Susliawati, ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam Di Kafe Seblak Ceker Naga Majalengka’, *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 2.2 (2021), 163 <<https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v2i2.443>>
- Kho, Cindy Claudia, ‘Studi Kuantitatif Pengaruh Self-Service Technology Quality (Sstqual) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Fasilitas Input Online Di Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Surabaya’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6.2 (2017), 1–12
- Larasati, Adhita, and Risca Fitri Ayuni, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank BRI Unit Klojen Malang) I . PENDAHULUAN Industri Perbankan Memiliki Peran Penting Dalam Pembangunan Ekonomi . Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Menilai Industr’
- Loyalitas, Terhadap, Pelanggan Dengan, and Kepuasan Konsumen, ‘Pengaruh

- Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Jasa Pelatihan Uvi Consultant Yogyakarta)', *Jurnal Manajemen*, 11.1 (2021), 64–75 <<https://doi.org/10.26460/jm.v11i1.2273>>
- Mahmudin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak', *Islamic Economics and Business Studies*, 5.1 (2022), 41 <<https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JAM/article/view/666>>
- Mail Hillian Batin, 'Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah', *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3.1 (2019), 45
- Mardikha Putra, Agusti, Zaenal Abidin, and Sayida Khoiratun Nisak, 'Implementasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Usaha Simpan Pinjam "Swamitra Perintis" Desa Sido Mukti Kecamatan Dendang', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3.2 (2021), 122–33 <<https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i2.749>>
- Nurjannah, Alfira, Heri Junaidi, and Chandra Zaki Maulana, 'Pengaruh Syariah Compliance Dan Spiritual Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman', *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4.2 (2023), 148 <<https://doi.org/10.31000/almaal.v4i2.7616>>
- Octavia, Ria, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13.1 (2019), 35–39 <<https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>>
- Palupy, Mia Ratna, Iswati Iswati, and Niladiyo Utaman, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Fast Food Resto Recheese Factory Di Surabaya)', *Eksekutif: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 16.2 (2020), 415–38 <<https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/243>>
- Prishellya Angghisna Aulia, Firza, 'PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 2020, 1–16

- Purboyo, Sri Hastutik, Gusti Putu Eka Kusuma, Acai Sudirman, Suwandi Sangadji, Aditya Wardhana, and others, *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual Dan Praktis)*, *Media Sains Indonesia*, 2021
- Raharjo, Sabar Budi, 'Jurnal P', *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 2012, 246–67
- Rauniar, Ropak, Greg Rawski, Jei Yang, and Ben Johnson, 'Technology Acceptance Model (TAM) and Social Media Usage: An Empirical Study on Facebook', *Journal of Enterprise Information Management*, 27.1 (2014), 6–30 <<https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2012-0011>>
- Respati, Januarisya, Edy Yulianto, and Andriani Kusumawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 41.1 (2016), 37–42
- Rofiqo, Azidni, Vydika Harya Addinata, and Diyan Novita Sari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah Di Ponorogo', *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1.1 (2021), 1–11 <<https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2732>>
- Rosyidah, Nuraini, and Anik Lestari Andjarwati, 'Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald'S Di Surabaya)', *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 10.1 (2021), 14–27 <<https://doi.org/10.17509/image.v10i1.31448>>
- Sarasmitha, Citra, and Baridwan Zaki, 'Penggunaan Internet Sebagai Media Sumber Literatur Oleh Mahasiswa Program Magister : Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model) Yang Dimodifikasi', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2.1 (2013)
- Siregar, Irsan Andri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan', *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6.2 (2018), 99 <<https://doi.org/10.24952/masharif.v6i2.1138>>

- Suhastomo, Reza, and Imroatul Khasanah, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening', *Diponegoro Journal of Management*, 4.September (2015), 1–10 <<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>>
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana, 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya', *Jurnal Baruna Horizon*, 3.2 (2020), 223–29 <<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>>
- Sutanto, Ingrid Benedicta, and I Made Sukresna, 'Studi Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Mandiri Area Semarang Pahlawan', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 20.1 (2021), 53–72 <<https://doi.org/10.14710/jspi.v20i1.53-72>>
- Syahril, Megawati, 'Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE)*, 2 (2014), 65–86
- Umar, Husein, 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ' s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight', *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*, 01.02 (2014), 127–38
- Untuk, Diajukan, Memenuhi Salah, Satu Syarat, Gelar Sarjana, Ekonomi Dalam, Bidang Perbankan, and others, 'Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam Dalam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain)', 2020
- Vanny Vanessa, 'Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru', 2022, 168
- Wibisono, O, '... Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada ...', *Jurnal Babu Al-Ilmi*, 5.2 (2021), 142–52 <[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)>

Wicaksono, Banar Suryo, 'PENGARUH SELF-SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPERCAYAAN , KEPUASAN NASABAH , DAN LOYALITAS NASABAH (Survei Pada Nasabah Pt . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25.2 (2015), 1–10