

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, and Jogiyanto Hartono, *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2020)
- Adzhani, Nabila Kalya, Hartoyo, and Megawati Simanjuntak, 'Analysis of Satisfaction and Loyalty with The Customer Experience Approach', *International Journal of Research and Review*, 8.3 (2021)
- Ajzen, Icek, *Attitudes, Personality and Behavior: Second Edition* (Poland: Mc Graw Hill, 2005)
- Alimbudiono, Lia Sandra, *Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020)
- Ana, Dimas Elly, and Arif Zunaidi, 'Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19', *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1.1 (2022)
- Andayani, Nadya, and Tuti Anggraini, 'Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Customer Satisfaction Pada Nasabah Yang Melakukan Transaksi Di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.1 (2023)
- Andriyani, Febria, and Alimuddin Rizal, 'Efek Mediasi Kepuasan Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15.2 (2022)
- Ardianto, Prisma, 'Kuartal I 2023, Pengguna BSI Mobile Tembus 5,18 Juta', 2023 <<https://www.beritasatu.com/ekonomi>>
- Asra, Abuzar, and Achmad Prasetyo, *Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Survei* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015)
- Bank Indonesia, *Statistik Sistem Pembayaran Dan Infrastruktur Pasar Keuangan Indonesia, Tabel 7 Proprietary Channel* (Jakarta: Bank Indonesia, 2023)
- Chrismardani, Yustina, 'Theory Of Planned Behavior Sebagai Prediktor Intensi Berwirausaha', *Kompetensi*, 10.1 (2022)
- Darmawan, Didit, 'The Effect of Trust and Saving Experience on Loyalty Through Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study of Sharia Bank Customers in Surabaya City)', *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2.2 (2022)
- Davis, Fred D., Richard P Bagozzi, and Paul R Warshaw, 'User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models', *Management Science*, 35.8 (1989)
- Dewi, Ameylia Puspita, Lena Ellitan, and Dominicus Wahyu Pradana, 'Analisa Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Mc Donald's Raya Darmo Surabaya', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen (JUMMA)*, 11.2 (2022)
- Dewi, Tanti Utami, and Priyambodo Nur Ardi Nugroho, 'Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia Di Surabaya', *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis*, 3.2

- (2020), 30–39
- Dirgantara, Wara, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara’, *Management Analysis Journal*, 2.1 (2013)
- Duryadi, *Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah: Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan SmartPLS* (Yayasan Prima Agus Teknik, 2021)
- Engelhart, Steve, Adolf Mokoagouw, James Massie, and Rudy Wenas, ‘Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah’, *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 6.3 (2018), 241–58
- Ernawati, Nopy, and Lina Noersanti, ‘Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO’, *Jurnal Manajemen STEI*, 3.2 (2020)
- Fahmi, Irham, *Manajemen Risiko Teori Kasus Dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2018)
- Fatihudin, Didin, and Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan)* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019)
- Fauziah, Farah, Ika Febrilia, and Dewi Agustin Pratama Sari, ‘Pengaruh Customer Experience Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-Commerce Di Jabodetabek’, *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8.3 (2023)
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan, *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2019)
- Hair, Joseph F, William C Black, Barry J Babin, and Rolph E Anderson, *Multivariate Data Analysis* (New Jersey: Pearson Education Limited, 2014)
- Hamid, Rahmad Solling, and Suhardi M Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8. Dalam Riset Bisnis* (Jakarta: Inkubator Penulis Indonesia, 2019)
- Hartono, Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2019)
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Indahsari, Lily Nur, Muhammad Arif, and Rahmat Daim Harahap, ‘Pengaruh Experiential Marketing Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Café’, *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 3.2 (2023)
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- Japarianto, Edwin, and Bagas Wahyu Nugroho, ‘Analisa Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia’, *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7.1 (2020)
- Karimah, Nur, ‘Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Potacorner Pasuruan)’ (Universitas

- Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023)
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018)
- Logiawan, Yenny, and Hartono Subagio, 'Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2.1 (2014)
- Mamahit, Joseph J., James D. D. Massie, and Imelda W. J. Ogi, 'Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Perumahan Alandrew Permai Manado)', *Jurnal EMBA*, 10.4 (2022)
- Manuntung, Alfeus, *Terapi Perilaku Kognitif Pada Pasien Hipertensi* (Malang: Wineka Media, 2018)
- Manurung, Wahyu Azhar, and Dinda Amanda Zuliestiana, 'Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Dunkin Donuts Tahun 2019 (Studi Pada Pelanggan Dunkin Donuts Kota Bandung)', *E-Proceedings of Management*, 7.1 (2020), 268–78
- Marthauli, R. Elly Miranti, and Rahmanita Vidyasari, 'Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BCA Mobile Di Wilayah Jabodetabek', *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8.1 (2021)
- Marwanah, Siti, and Muchsin Saggaf Shihab, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen', *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4.7 (2022)
- McIlroy, Andrea, and Shirley Barnett, 'Building Customer Relationships: Do Discount Cards Work?', *Managing Service Quality: An International Journal*, 10.6 (2000)
- Muchlis, Mustakim, 'Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.3 (2021)
- Muhammad, Ridho, Mansyur Abdul Hamid, Rani Suryani, and Lasmiatun, 'Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Moderasi', *Edunomika*, 7.2 (2023)
- Nugraha, Eki Yansa, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Debitur BJB Kredit Guna Bhakti (Studi Kasus Pada Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung)' (Universitas Widyatama, 2019)
- 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)
- Oktavianus, Louissandro, and Megawati, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Springbed Procella Di Palembang', *Forum Bisnis Dan*

- Kewirausahaan*, 11.2 (2022), 388–396
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan Syariah Juni 2023* (Jakarta: Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2023)
- Pradhita, Rindy, ‘Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Butik Plus Gallery Medan’ (Universitas Medan Area, 2022)
- Pratiwi, Eva Fauzia Dian, Imam Subekti, and Aulia Fuad, ‘Determinan Perilaku Nasabah Pengguna Mobile Banking: Model Decomposed Theory of Planned Behavior’, *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 19.3 (2015)
- Priansa, Donni Juni, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2018)
- Raudhina, Lydia Lyvia, and Suzanna Lamria Siregar, ‘The Effect of Customer Experience Trust and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Study on BCA Mobile Banking Users’, *International Journal Management and Economic*, 1.2 (2022)
- Ristia, Nevita Desmi, and R. A Marlien, ‘Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja)’, *YUME: Journal of Management*, 5.1 (2022)
- Safitri, Vika Nur, and Emy Widyastuti, ‘Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Experience, Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah’, *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3.1 (2023)
- Sangadji, Etta Mamang, and Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013)
- Saputra, Ogi, ‘Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Muslim Pada Toko Inten Desa Pagar Dewa Kecamatan Kelam Tengah Kabupaten Kaur’ (IAIN Bengkulu, 2020)
- Sarimuda, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 11.1 (2022)
- Septiatin, Aziz, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Periode 2016-2020’, *Daya Saing: Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 24.1 (2022)
- , ‘Influence of Third Party Funds, BI Rate, Inflation On Market Share In Islamic Banking’, *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 10.1 (2022)
- Septiatin, Aziz, and Aryanti, ‘Pengaruh Return on Investment Dan Debt to Equity Ratio Terhadap Return Saham Pada Perusahaan Yang Tergabung Di Jakarta Islamix Index’, *I-Finance*, 4.2 (2018)
- Septiatin, Aziz, Lidia Desiana, Aryanti, and Sri Delasmi Jayanti, ‘Analisis Komparatif Stock Return Dan Bid Ask Spread Sebelum Dan Sesudah Stock Split Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di ISSI’, *FINANCE: A Research Journal on Islamic Finance*, 8.1 (2022)
- Septiatin, Aziz, Mawardi, and Mohammad Ade Khairur Rizki, ‘Pengaruh Inflasi

- Dan Tingkat Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia', *I-Economic*, 2.1 (2016)
- Simanjuntak, Demak Claudia Yosephine, and Purnama Yanti Purba, 'Peran Mediasi Customer Satisfaction Dalam Customer Experience Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7.2 (2020), 171–84
- Steviani, Angeline, and Hatane Semuel, 'Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Terhadap Salon Shinjuku', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1.1 (2015)
- Subani, Muhammad Aurelio Putra, 'Analisis Hubungan Antara Technology Acceptance Model, User Satisfaction, User Trust Dan Mobile Banking Adoption Intention Pada Pengguna BNI Mobile Banking' (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2nd edn (Bandung: Alfabeta, 2022)
- Suryanti, Ni Kadek, and I Nyoman Rasmen Adi, 'Membangun Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Yang Dipengaruhi Oleh Social Media Marketing, Service Quality, Dan Experiential Marketing', *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 7.1 (2023)
- Tambunan, Nurma, Annisa Fitri Wulandari, Anggun Nur Pangesti, Avita Anggraini, Savina Tunnaja, Adinda Dewi Gita, and others, 'Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI)', *Community Development Journal*, 4.2 (2023)
- Vitram, Khansa Lathifah, Muhammad Iqbal Rasa, and Suharto, 'Customer Intimacy, Customers Experience, Customer Satisfaction, Customer Bonding Dan Customer Value Dalam Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah', *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22.1 (2023)
- Worthington, Amber K, *Persuasion Theory in Action: An Open Educational Resource* (Montreal: Pressbooks, 2021)
- Wulandari, Apriani, and Rose Rahmidani, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Sampo Lifebuoy', *Jurnal Ecogen*, 5.3 (2022)
- Yulisetiari, Diah, Ketut Indraningrat, and Hafifatul Hijriah, 'Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember Yogyakarta PT. KAI Daop IX Jember', *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis III (SNMB3)*, 2018
- Yuniarti, Vinna Sri, *Perilaku Konsumen* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015)