

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Prof. Ma'ruf. *Living in the World That Is Fit for Habitation : CCI's Ecumenical and Religious Relationships*. Aswaja Pressindo, 2020.
- Afriliyana, Fina, Intan Sri Wahyuni, Abdullah Faurusam, and Henny Saraswati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)" 1, no. 3 (2023): 127–137.
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian." *Jurnal Pilar* 14, no. 1 (2023): 15–31.
- Andrianto, Imam Kukuh, Tri Sudarwanto, Peni Haryanti, Fakultas Ekonomi, and Universitas Negeri Surabaya. "Performance, Reliability, And Trust" 3 (2022): 91–99.
- Aryanti. "Pengaruh Tingkat Suku Bunga , Bagi Hasil , Fdr , Npf ," 01, no. 21 (2020): 88–98.
- Azteria, Veza. "Customer Satisfaction, Universitas Esa Unggul 2019-2020." *Penelitian*, no. Kml 366 (2020): 0–9.
- Bank Sumsel Babel Syariah 2022-2023. "Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah," n.d.
- Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. "Costumer Service Dan Teller," 2024.
- Bela, Luther. "Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Brisyariah Makassar." *Journal of Chemical Information and Modeling* 7, no. 9 (2020): 1689–1699.
- Cahyani, Ni Kadek Sanex Indrawati, Ni Luh Putu Sri Purnama Pradnyani, and Rai Gina Artaningrum. "The Effect of Profitability, Liquidity, and Company Size on Company Value in The Banking Subsector." *International Journal of*

Pertapsi 1, no. 1 (2023): 32–40.

Cepaldo, Cepaldo, Rika Lidyah Rika, and Ariyanti Ariyanti. “Effect of Emotional Marketing and Lifestyle on Customers Decisions in Products Choosing of Murabahah Financing At Pt Bank Syariah Mandiri Kc Palembang Simpang Patal.” *Journal of Business Studies and Mangement Review* 4, no. 1 (2020): 23–26.

CHAIRUNISA, L I A. “Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah” 1, no. 3 (2022): 881–886. http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20097%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20097/SKRIPSI_LIA_CHAIRUNISA_1801270062.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Desiana, Lidia, M. Rifky Ramadhon Alfaridzie, and Dinnul Alfian Akbar. “Corporate Governance Dan Syariah Compliance Terhadap Financial Statement Fraud Pada Bank Umum Syariah.” *Journal of Accounting Science* 5, no. 2 (2021): 180–196.

Desiana, Lidia, and Muhammad Junestrada Diem. “Financial Distress Ditinjau Dari Leverage, Intangible Asset, Tangible Asset Dan Ukuran Perusahaan.” *I-Finance: a Research Journal on Islamic Finance* 7, no. 2 (2021): 71–84.

Dhini, Vika Azkiya. “Layanan Keuangan Digital Masih Kalah Populer Dari Layanan Konvensional.” *Databoks*. Last modified 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/22/layanan-keuangan-digital-masih-kalah-populer-dari-layanan-konvensional>.

Duryadi. *Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah. (Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan SmartPLS)*. Yayasan Prima Agus Teknik. Vol. 7, 2021.

Dwiyanti, J., Umari, Z. F., & Aryanti, A. “Determinan Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank Sumsel Babel Syariah” 2, no. 2 (2023): 11–29.

Fazri Samia Raziawati; Lutfi Esa Herliyani Ma'rup. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bpr Kerta Raharja Bandung." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5, no. 2 (2021): 106–113.

[http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1490064&val=12596&title=ANALISIS KOMPARATIF PENGUKURAN KINERJA ENTITAS SYARIAH DENGAN BALANCE SCORECARD DAN MASLAHAH SCORECARD.](http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1490064&val=12596&title=ANALISIS%20KOMPARATIF%20PENGUKURAN%20KINERJA%20ENTITAS%20SYARIAH%20DENGAN%20BALANCE%20SCORECARD%20DAN%20MASLAHAH%20SCORECARD)

Ghassani, Andhita. "Ghassani" (2019): 11–40.

Grace, Dia. "Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer* 3, no. 1 (2019): 39–50.

Gultom, Mardia Shintia Devi, and Mustapa Khamal Rokan. "Problematika Perbankan Syariah: Solusi Dan Strategi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan Layanan Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan." *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)* 3, no. 1 (2022): 14–20.

H Kara, O Anlar MY Ağargün. "Kepuasan Nasabah." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 7, no. 2 (2019): 107–15.

Haryono, Siswoyo. "Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 Dan Smart PLS 3.0." *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (2019): 450.

Huda, N R. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon)" (2021): 1–8. <http://repository.syekhnrjati.ac.id/5403/>.

Intan & lucky. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 3, no. 1 (2022): 98–105.

- Islam, Jurnal Ekonomi. "Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam" 4, no. 2 (2023): 114–128.
- Jannah, Bambang Perastyo dan Lina miftahul. *Metodologi Penelitian Kuantitatif. PT Rajagrafindo Persada*. Vol. 3, 2020.
- Kasmir. *Costumer Service Excellent*. PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Kasmir. "Costumer Service Excellent." In *Costumer Service Excellent : Teori Dan Praktik*, 239. PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Kasmir. "Costumer Services Excellent : Teori Dan Praktik." 51. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Kasmir. "Costumer Services Excellent : Teori Dan Praktik." 57. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Kasmir. "Costumer Services Excellent : Teori Dan Praktik." 59. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2018.
- Listyowati, Dwi, Annisa Dilla Rizky, Francisca Hermawan, Sekolah Tinggi, and Ilmu Ekonomi Jayakarta. "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking" 4, no. 4 (2022): 771–779.
- Lubis, Delima Sari. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)." *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2019): 36.
- Masitoha, Noneng, Euis Rosidah, and Ane Kurniawati. "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya." *Jurnal Perbankan dan Keuangan* 4, no. 1 (2023): 11–16. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku>.
- Mawardi, Andi, and Hasmawaty A.R. "Pengaruh Pelayanan Digital Dan

- Pelayanan Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih.” *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 2, no. 3 (2021): 126–137.
- Muhson, Ali. “Analisis Statistik Dengan SmartPLS.” *Universitas Negeri Yogyakarta* (2022): 1–34.
- Mursal, M, S Sipuldi, Muhammad Fauzi, Topan Alparedi, and Defiar Syarif. “Pelayanan Prima Pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi.” *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 3 (2021): 128–135.
- Purnomo, H, Risma, and Ramayani Yusuf. “Layanan SMS Banking Dan Internet Banking Bank Syariah Untuk Meningkatkan Customer Experience.” *Jurnal EKBIS* 8 (2020): 1–10.
<http://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBIS/article/view/394%0Ahttps://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBIS/article/download/394/261>.
- Purwanto. *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Tealiabilitas Untuk Penelitian Ekonomi Syariah*. Staiapress. Vol. 13, 2020.
- Rahmawati, Mustika, and Nuniek Dewi Pramanik. “Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Independence Perintis Branch Pengaruh Pengadaan Pelayanan Digital (Digics) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt . Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan” 4, no. 4 (2023): 3031–3042.
- Ridoanto, Totok, Mislinawati, and Glarian Triaudi. *Kepuasan Konsumen. Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*, 2020. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf).
- Sahir, Syafrida Hafni. *Buku Ini Di Tulis Oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta Di Lindungi Oleh Undang-Undang Telah Di Deposit Ke Repository UMA Pada Tanggal 27 Januari 2022*, 2022.

- Setiagraha, Dika, Ilham Prawidi Sakti, and Mail Hilian Batin. "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia" 4, no. 1 (2023): 39–48.
- Setiawan, Nugraha. "Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep Dan Aplikasinya," no. November (2020).
- Sicillia, Mita, and Abu Yazid. "Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3, no. 2 (2020): 79.
- Sinaga, Dameria. *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kuantitatif)*. UKI Press, 2022. www.penapersada.com.
- Sugeng. *Metode Penelitian Pendidikan Matematika. Metode Penelitian Pendidikan Matematika*, 2019.
- Sugiyono. "Teknik Analisis Kualitatif." *Teknik Analisis* (2019): 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>.
- Suharto, Finny Ligery. *Analisis SEM Teori Dan Praktik*, 2020.
- Susilawaty, Lilis, and Nicola Nicola. "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan." *Jurnal Manajemen Maranatha* 19, no. 2 (2020): 179–190.
- Tanjung, Boma Jonaldy, and Irwansyah Catur Nugraha. "Pengaruh Kemudahan Perbankan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah." *jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan* 1, no. 1 (2022).
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal. "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang)." *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2021): 51.

Wijaya, Sieni, Ryovaldi Tirta Kusuma, Bayu Hardianto, Fakultas Manajemen, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Harapan Bangsa. “Pengaruh Faktor Adopsi Teknologi , Kepercayaan Digital Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan.” *Journal of Business Management Education (JBME)* 8, no. 1 (2023): 1–12.

Yam, Jim Hoy, and Ruhayat Taufik. “Hipotesis Penelitian Kuantitatif.” *Perspektif : Jurnal Ilmu Administrasi* 3, no. 2 (2021): 96–102.

Yushinta, Ryan, Muhammad Rusdi, Lidia Desiana, Jurnal Al-qardh, Ryan Yushinta, and Lidia Desiana. “Ryan Yushinta, Muhammad Rusdi, Lidia Desiana” 5, no. 2 (2020): 99–118.

“Pimpinan Bank.” *Bank Sumsel Babel Syariah*.
<https://syariah.banksumselbabel.com/id>.

“Profil Bank.” <https://syariah.banksumselbabel.com/id>.

“Qur’an Surat Al-Zalzalah Ayat 7.” *Qur’an.Com*.
<https://quran.com/id/kegoncangan/7>.

“Qur’an Surat Ali Imran Ayat 159.” *Qur’an Kemenag*.
<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/3?from=159&to=159>.

“Visi Misi Bank Sumsel Babel Syariah.” *Bank Sumsel Babel Syariah*.
<https://syariah.banksumselbabel.com/id>.