

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Putra dan Ratna Dewi. “Analisis Pengaruh Brand Image, Trust, Dan Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XYZ Di Yogyakarta.” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan* 11(2) (2020): hal. 121.
- Aditya Siregar & Hani Lestari. “Pengaruh Brand Image Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Industri Fashion Lokal Di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* 10(3) (2021): hal. 105.
- Anang, Firmansyah. *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Andi Kurniawan. “Pengaruh Trust Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Di Kota Jakarta.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 12(2) (2019): hal. 68.
- Andreas B Eisingerich and Gaia Rubera. “Drivers of Brand Commitment: A Cross National Investigatin.” *Journal of International Marketing* Vol. 18 No (2010): hal. 27.
- ASSALAFY, AQWAM. “PENGARUH ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY, TRUST DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Di Tangerang Selatan).” *SKRIPSI* (2019): 9–10.
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2004.
- Aulia Rahman Putrima. “Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Smartphone Samsung Di Kota Jakarta.” *Jurnal Manajemen dan*

*Bisnis* 7 (20 (2020): 57.

BINUS University. “Memahami R Square (Koefisien Determinasi) Dalam Penelitian Ilmiah.”

D.Harrison McKnight, Vivek Choudhury, & Charles Kacmar. “The Impact of Initial Consumer Trust on Intentions to Transact with a Web Site: A Trust Building Model.” *The Journal of Strategic Information System* 11 (2002): hal. 3-4.

Dewi Rahayu & Rina Marlina. “Pengaruh Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Surabaya.” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* vol, 8(1) (2021): hal. 114.

Etta Mamang dan Sopiah, Sangadji. “*Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*”. Yogyakarta: Penerbit ANDI., 2013.

Fajar, Laksana. “*Manajemen Pemasaran.*” Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Fandi, Tjiptono. “*Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*”. Yogyakarta: Andi Offset., 2014.

Fitria SolahikasSalma and Ririn Tri Ratnasari. “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Htel Grad Kalimas Di Surabaya.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teory dan Terapan* 12 (N (2015).

Ghina Alhanani, Budi Santoso. “Dampak Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora* Vol 6 No 3 (2022): hal. 6.

Hapsari, Annisa Mirandha, Srikandi Kumadji, and Yusri Abdillah. “Annisa Mirandha Hapsari Srikandi Kumadji Yusri Abdillah.” Pengaruh Excellent

- Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 1 No. (2015).
- Hussein, Ananda Sabil. *Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) Dengan SmartPLS 3.0*. Jawa Timur: Universitas Brawijaya, 2015.
- Imam Ghozali. *Struktural Equation Modelling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Jawa Tengah: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.
- Imam Ghozali, and Hengky Latan. *Partial Least Square Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: UNDIP, 2008.
- Indah Rachmawati & Agus Supriyanto. “Engaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Surabaya.” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan* 9(2) (2020): hal. 112.
- Januar.T.Oeyono dan Diah Dharmayanti, S.E., M.Si. “Analisa Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Sebagai Intervening.” *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN* Vol. 1, No (2013).
- Jasfar, Farida. “*Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*”. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia., 2009.
- Jill, Griffin. “*Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*”. Jakarta: Airlangga, 2003.
- JR, Hair, and Joseph F. “*Multivariate Data Analysis*.” *Seventh Edition* (2010).

- Kompasiana. "Apakah Layanan Digital BSI Memuaskan?" *Kompasiana*.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. "*Marketing Management*". 14th ed. Global Edition : Pearson, 2012.
- Kotler, Phillip. *Marketing Management: Annalysis, Planning, Implementation, and Control*. Millenium. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Int, Inc., 2000.
- Mayang Dwi Sayekti, Jojok Dwiridotjahjono. "Pengaruh Brand Imagedan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Pada Konsumen Cokelat Silverqueen Di Surabaya." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* Vol 5, No (2023): hal. 2522.
- Michael B Pontoh, Lotje Kawet, dan Willem A. "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado." *Jurnal EMBA* Vol. 2 No. (2014): hal. 296.
- Mismiwati. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Experiential Marketing Terhadap Word of Mounth Pada Percetakan Sabilul Haq." *I-Economic* 2, NO.1 (2016): 20.
- Rina Dwi Prastiwi. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta)." *SKRIPSI* (2017): 6.
- Rizal Hakim & Hendra Wijaya. "Pengaruh Brand Image, Trust, Dan Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah ABC Di Jakarta." *Jurnal Manajemen Syariah* 10(1) (2019): hal. 60.

- Rizky Febrianto. “Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 11(1) (2019): hal. 70.
- Rohmad, Yandra Rivaldo, Shandrya Victor Kamanda, & Edi Yusman. “Pengaruh Brand Image, Promotion, Daan Trust Terhadap Pelanggan Loyalitas Pada Bank BSI Cabang Nagoya Batam.” *Jurnal Mantik* Vol. 6 No. (2022): 2.
- SALIMAH, NUR HABIBATIN. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang).” *SKRIPSI* (2018): 2.
- Sentot Imam, Wahjono. “*Manajemen Pemasaran Bank.*” Edited by Edisi Pertama. Wahjono, S. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Simamora, Bilson. “*Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel.*” Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Siswoyo. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS.* Jakarta: Luximan Metro Media, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta, 2019.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kombinasi (Mix Metode).* Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2016.
- . “*Statistik Untuk Penelitian.*” Bandung: Alfabeta, 2010.
- Tamamudin, Mochamad Yusuf, Muhammad Aris Safi’i. “Pengaruh Citra Merek,

Kualitas Layanan, Dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda.” *Islamic Biusiness and Finance* Vol 4, No (2023): 82.

Teddy Azhari. “Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Saebagai Variabel Intervining Di Bank BRI Syariah.” *SKRIPSI* (2017): hal. 161.

Umi Nur Arifah. “Penerapan Service Excellent Dan Service Quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT Tourezia Cakra Inspira.” *Universitas Islam Indonesia* (2022): hal. 2.

———. “Penerapan Service Excellent Dan Service Quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT Tourezia Cakra Inspira.” *Universitas Islam Indonesia* (2022): hal. 2.

Wahyuningsih, Hikmah. “Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah, Kualitas Layanan, Dan Brand Image Produk Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Yogyakarta.”” *SKRIPSI* (2021): hal. 20-22.

Willy Abdillah and Jogiyanto. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.

Www.antaraneews.com. “BSI Raih 8 Penghargaan Di Ajang Infobank Digital Brand Recognition.”

www.dpr.go.id. “Kebocoran Data BSI, OJK Diminta Jalankan Fungsi Akselerasi Digitalisasi Seluruh Bank.”

Zeithaml, Valarie, A., & Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. 1 Edition. New

York: McGraw Hill Inc, Int, 2000.

“Bank Syariah Indonesia, ‘Nilai-Nilai Perusahaan.’”

“Bank Syariah Indonesia, ‘Sejarah Perseroan BSI.’”

“Bank Syariah Indonesia, ‘Visi Dan Misi BSI.’”

“Qur’an Kemenag.”