

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, Afnina, and Yulia Hastuti. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 1 (2018): 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>.
- Agustiono, Sari Listyorini, and Hari Susanta Nugraha. “Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas ( Studi Pada Masyarakat Semarang Pengguna LinkAja ).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11, No. 2 (October 18, 2022): 244–56. 11, no. 2 (2022): 244–56.
- Ajzen, Icek. ““Consumer Attitudes and Behavior: The Theory of Planned Behavior Applied to Food Consumption Decisions,”” 2015, 125.
- Amirah, Tsabitah Nada, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. “Pengaruh Strategi Pemasaran (Word Of Mouth) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Di Bank Syariah.” *Jurnal Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2023): 42.
- Andriyani, Meli, and Riski Ardianto. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank.” *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1, no. 02 (2020): 133–40. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>.
- Arizona, Sanitza Nindya, and Miftahul Munir. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPR Nusumma Kediri.” *Jurnal Cendekia Manajemen (JCM)* 1, No. 3 (2023): 35–43. 1, no. 3 (2023): 35–43.
- Azka Fajril Qirom, and Retno Hidayati. “Analisis Pengaruh Estetika Produk, Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Pelanggan UMKM Toko Kardus 39).” *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT* 7, no. 2 (2024): 1–20.
- Badi’ah, Laitatul, Mufti Fiandi, and Citra Pertiwi. “Pengaruh Strategi Word Of Mouth (Wom), Sharia Compliance, Dan Tingkat Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Pt. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang.” *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi* 1, no. 2 (2022): 1–9.
- Barahama, Theresia, Retno Dewi Wijastuti, Rais Dera Pua Rawi, and Ramli Lewenussa. “Citra Perusahaan, Customer Experience Dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelni Cabang Sorong.” *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya* 1, no. 2 (2022): 142–49. <https://doi.org/10.54371/jms.v1i2.196>.
- Dewi, Nindya Listya, and Ferry Hariawan. “Pengaruh Word Of Mouth ( WOM ), Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Handphone Di Toko KSC Cellular Mojokerto.” *Journal of Sustainability Business Research* 3, no. 1 (2022): 236–41.

- Dr. Bambang Widjanarko Otok, M.Si, and M.Si Dewi Juliah Ratnaningsih, S.Si. "Konsep Dasar Dalam Pengumpulan Dan Penyajian Data," 2016, 1–45.
- Ernawati, Novi, and Dorajatun Prihandono. "Pengaruh Customer Experience Dan Brand Image Pada Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas." *Management Analysis Journal* 6, no. 1 (2017).
- Firnanda Dwi Syahputra, Kussudyarsana. "Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Word Of Mouth Pada Hotel Bobobox Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening," 2024, 1–15.
- Ghozali, Prof. H. Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25." Edisi 9," 2018.
- Handaruwati, Indah., and Purba Septian Bernadita. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten." *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 2 (2021): 16–33. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v3i2.45>.
- Harahap, Zakaria. "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih." *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2020): 104. <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>.
- Hariadji, Roekma. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Ekbank 1.2 (2018)*. 1 (2018).
- Hayati, Isra. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)." *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 1 (2019): 234–50.
- Husen, Sjamsiar, Khusnul Khotimah, and Entis Sutisna. "Membangun Kepuasan Pelanggan Untuk Mengatasi Gap Antara Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ud . Anwarudin Dan Apms Anwarudin." *The Journal of Business and Management Research* 4.1 (2021), 2021.
- Indri, Firsti Zakia. "Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020." *JURNAL ILMU MANAJEMEN, EKONOMI DAN KEWIRAUSAHAAN* 2, no. 2 (2022).
- Indriati, Ari, and Nita Fitriana. "Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Rm . Sate Klathak." *JURNAL MENATA* 1, no. 1 (2022): 1–6.
- Itasari, Andri Astuti, Nurnawati Hindra Hastuti, and Agus Supriyadi. "Pengaruh Word of Mouth, Electronic Word of Mouth Dan Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *ETTISAL* 5, no. 2 (2020): 259–71.
- Jan, Radlyah Hasan, Fitria Ayu Lestari Niu, and Putri Oktavia Mokoginta. “Strategi Pemasaran: Implementasi Promosi Word of Mouth Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Bank Radlyah.” *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 8(1), 8, no. 1 (2023): 310–15. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.990>.
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto. “Artikel Statistik Yang Benar.” *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, no. 18210047 (2021): 1–12.
- Jasmalinda. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 10 (2021).
- Junianto, Dwi, Joko Sabtohadhi, Dita Hendriani, and Iain Tulungagung. “Persepsi Mahasiswa Muslim Terhadap Investasi Produk Syariah Di Pasar Modal Dalam Kajian Theory Planned Behaviour.” *Jurnal Shidqia Nusantara Prodi* 1, no. 1 (2020): 51–60.
- Kartika, Chandra. “PENGARUH CORPORATE IMAGE , TRUST , WORD OF MOUTH DAN COMMUNICATION MARKETING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PT . BANK NEGARA INDONESIA ( PERSERO ),” n.d., 27–42.
- Khumaini, Sabik, Fahrudin Fahrudin, and Samsuri Samsuri. “Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang.” *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 3, no. 2 (2022): 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>.
- Kurniasih, Dede. *Kepuasan Konsumen: Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan Dan Citra Merek*. Serang: Bintang Visitama, 2021.
- Latif, Ludi Luzuardi, and M.M. Dr. Imanuddin Hasbi, S.T. “Pengaruh Customer Experience Dan Brand Image Terhadap Purchase Decision Di Lazada.” *E-Proceeding of Management* 8, no. 1 (2021): 209–41.
- Lemiyana. “Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Palembang).” *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance* 4, no. 1 (2018): 31–43.
- Lesmana, Hendra. “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Di Kelurahan Pasarbatang.” *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (JASIKA)* 1, no. 1 (2021): 29–37.
- M. Zaki, Saiman. “Kajian Tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian.” *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 2 (2021): 115–18. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>.

- Mag, Syarifuddin. DR., and Al Saudi Ibnu. DR MM. *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan Spss*, 2022. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU METODE RISET PRAKTIS.pdf>.
- Maharani, Daffa Aisha, Wahyu Hidayat, Andi Wijayanto, Departemen Administrasi Bisnis, and Universitas Diponegoro. "PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal )." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 12, no. 2 (2023): 447–57.
- Maidarti1, Titin, Muthia Azizah, Edi Wibowo, and Inti Nuswandari. "Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Saraka Mandiri Semesta Bogor." *Derivatif: JurnalJurnal Manajemen* 16, no. 1 (2022): 127–45.
- Maulana, Fajar Rezky, Nevi Hasnita, and Evriyenni Evriyenni. "Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah." *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 2, no. 2 (2020): 127. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8644>.
- Murti, Andyan Pradipta Utama &Tri Ratna. "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 4, no. 2 (2021): 82.
- Nathania, Jovita, and Ratih Indriyani. "Pengaruh Online Innovation Terhadap Repurchase Intention Pada Pengguna Sayurbox Di Wilayah Jawa Timue Melalui Mediasi Customer Experience Dan Customer Trust." *Agora* 10, no. 2 (2022).
- Ningsih, Setia, and Hendra H. Dukalang. "Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analsis Regresi Linier Berganda." *Jambura Journal of Mathematics* 1, no. 1 (2019): 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>.
- Nur'aini, Umul. "Perbankan Syariah : Sebuah Pilar Dalam Ekonomi Syariah." *Jurnal STITNU Al Hikmah* 4, no. November (2022): 174–83.
- Oktafiani, Sellin Fidia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Ukt Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi)." *Jurnal Margin* 2, no. 1 (2022): 17.
- Purwanto, Nuri. *Pengaruh Costumer Experience Terhadap Word of Mouth Yang Dimediasi Oleh Costumer Satisfaction. Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*. Vol. 13, 2022. <https://doi.org/10.36694/jimat.v13i1.371>.
- Putra, Addo Erlangga, and Aris Budiono. "Pengaruh Citra Merek, Word Of Mouth, Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Pelanggan Di Es Teh Indonesia Bintaro." *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 1 (2023): 137–49. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.1874>.

- Putri, Finta Cahya, Srikandi Kumadji, and Sunarti. "Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Legipait Coffeeshop Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 34, no. 1 (2016): 86–96.
- Rahayu, Sri, and Sri Tita Faulina. "Pengaruh Digital Customer Experience Dalam Menciptakan Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Di Era Digital." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5, no. 1 (2022): 3. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.568>.
- Rahmawati, Novita Dewi, Rois Arifin, and Alfian Budi Primanto. "Pengaruh Word of Mouth, Citra Merek, Brand Trust, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Bago Tulungagung)." *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen* 1, no. 1 (2021): 37–52.
- Rofifah, Zairina, Junestrada Diem, and Aziz Septiatin. "The Influence of Transaction Costs and Technology Systems on Customer Decisions to Transact Using Mobile Banking with Interest as an Intervening Variable at Bank Muamalat Indonesia Main Branch Office Palembang." *Proceedings of International Seminar on Social, Humanities, and Malay Islamic Civilization.*, 2023, 55–64.
- Rusnendar, Elan, and Giana Salma. "Pengaruh Word Of Mouth (WOM) Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Produk UMKM Yoghurt Di Bandung Timur Pada Masa Pandemi Covid 19." *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 6, no. 1 (2022): 62.
- Safitri, Annisa, Fatimatu Zahroh, Rafi Naufaliadi, Ramadhon Tricahyo Nugroho, Mohammad Sofyan, Nur Fitri Rahmawati, and Anita Maulina. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen." *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management* 2, no. 2 (2022): 470–78. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.99>.
- 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, no. 1 (2023): 71. <https://doi.org/10.31958/ab.v3i1.8133>.
- Saputra, Ida Bagus Indra. "Pengaruh Relasi Konsumen Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bpd Bali Cabang Badung," 2019, 526–37.
- Saputri, Aprilia Ana, and Widhian Hardiyanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Customer Experience Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan SI HARYA (Simpanan Hari Raya) Di PT BPR Artha Tanah Mas Semarang." *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 7, no. 1

(2024): 110. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1339>.

- Septiatin, Aziz. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah Periode 2016-2020.” *Jurnal Manajemen Daya Saing* 24, no. 1 (2022): 80–92. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v24i1.18137>.
- Setya Wijaya, Riko. “Pengaruh Faktor Makro Ekonomi Terhadap Kredit Bermasalah Pada Bank Umum Di Indonesia.” *OECONOMICUS Journal of Economics* 4, no. 1 (2019): 36–48. <https://doi.org/10.15642/oje.2019.4.1.36-48>.
- Sudjana, Krisna, and Rizkison. “Peran Baitul Mal Wat Tamwil Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif.” *Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam* 12, no. 01 (2021): 185–94. <https://doi.org/10.59943/economic.v12i01.64>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 2, 2020.
- Syahputra, Firnanda Dwi. “Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Word Of Mouth Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2024.
- Tampubolon, Viniartha Seplifrisila, and Ella Jauvani Sagala. “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pt. Bum Divisi Pmks.” *Business Management Journal* 16 (2) (2020): 65–79.
- Udayana, Ida Bagus Nyoman, Agus Dwi Cahya, and Fransizka Ayu Kristiani. “Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada The Praja Coffee & Resto).” *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business* 5, no. 1 (2022): 173–79. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i1.449>.
- Utomo, Sulistyo Budi. “Pengaruh Word of Mouth, Social Media Marketing Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna iPhone.” *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)* 10, no. 2 (2024): 1387–93. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2323>.
- Yoga, M. Satria Tirta, Mismiwati, Citra Pertiwi, and Riduwansyah. “Pengaruh Word Of Mouth, Personal Selling Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di BMT Mitra Khazanah Palembang.” *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains* 11 (2022). <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v11i1.10375>.
- Yulinda, Ade Tiara, Furqonti Ranidiah, and Wahyu Rizqiya Ratna Jauhari. “Pengaruh Customer Experience Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan

Kfc Di Kota Bengkulu.” *JURNAL ILMIAH AKUNTANSI, MANAJEMEN & EKONOMI ISLAM (JAM-EKIS)* 3, no. 2 (2020): 153–68.