

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullatif. *Pengaruh Harapan Pelanggan, Nilai Pelanggan , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kereta Commuterline Jabodetabek. Skripsi*, 2016.
- Agustina, Dinda Ayu, and Krisnaningsih Diah. "PENGARUH PENGGUNAAN BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSICABANG JENGGOLO." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 06, no. 01 (2023): 184.
- Anggara, Manis Fajar, Sonani Nia, and Fitrianti Dewi. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BTN KANTOR CABANG PEMBANTU JAMPANG." *JUDICIOUS* 04, no. 02 (2023): 201.
- Any, Meilani, and Sugiarti Dian. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 08, no. 03 (2022): 2503.
- Arpizal. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perfektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online." *Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam* 5, no. 1 (2021): 23–50.
- Asoka, Egga, Lailatur Rahmi, Muhammad Afdhaluddin, Manajemen Informatika, Politeknik Negeri, Sriwijaya Palembang, Manajemen Informatika, et al. "Evaluasi Online Sales Kit Menggunakan IT Balanced Scorecard Pada PT Bank Sumsel Babel 1,2," no. 4 (n.d.): 199–211.
- Azhar, Amirul, and Iskandarsyah. "Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai Dan Citra Tujuan Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pulau Weh Sabang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 4, no. 4 (2019): 562–74.
- Babel, bank susmel. "Bank Sumsel Babel Raih Dua Penghargaan Di CNN Indonesia Awards 2024," 2024. <https://banksumselbabel.com/id/news/4388/bank-sumsel-babel-raih-dua-penghargaan-di-cnn-indonesia-awards-2024>.
- Darma, Widia Komang, Usman, and Taruh Victorson. "Pengaruh Ekspektasi Kinerja Dan Ekspektasi Usaha Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada Bumdes Di Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango." *Jurnal Mahasiswa Akuntansi* 01, no. 01 (2021): 102–3.
- Esa Unggul, University. "Analisis Regresi Dan Korelasi Berganda." *Universitas Esa Unggul* 1, no. 3 (2018): 1–16.
- Firmansyah, Dr. M. Anang. *Perilaku Konsumen*. Surabaya: PENERBIT DEEPUBLISH, 2019.
- Hesniati, Aqmi Alifia Lisda Zetty, Setiawan Anastasia Nabella, Ekklesia, and Selinetan. "Pengaruh Pajak Penghasilan, Perjanjian Hutang, Dan Nilai Tukar Terhadap Harga Transfer Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di

- Bursa Efek Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 01, no. 06 (2022): 1614.
- Indrasari, Dr. Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2020.
- Iv, B A B. “Bank Sumsel Babel Syariah” 2023, no. April (2021): 77–120. <https://www.banksumselbabel.com/syariah/TentangKami?ID=1>, di akses pada tanggal 02 Juni 2021 77.
- J., Kim Dan, Ferrin Donald L., and Rao H. Raghav. “A Trust-Based Consumer Decision-Making Model in Electroniccommerce: The Role of Trust, Perceived Risk, and Their Antecedents.” *ScienceDirect*, n.d.
- Laetitia, Stephani Imanuela, Elke Alexandrina, and Satria Fajar Ardianto. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5, no. 1 (2021): 1699–1721. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/issue/view/19>.
- Lestari, Melinda Indah. “Pengaruh Modal Kerja Terhadap Profitabilitas.” Universitas Pendidikan Indonesia, 2017.
- Meida, Faradilah, Miguna Astuti, and Heni Nastiti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19.” *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA* 5, no. 2 (2022): 157–66.
- Mubarok, Andika, and Nirma Kurriwati. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan.” *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)* 1, no. 1 (2021): 91–97. <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.11336>.
- Mutiara, Mutiara, and Imam Wibowo. “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.” *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 8, no. 2 (2020): 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>.
- Nawangasari, Sri, and Nadea Dwirahma Putri. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmiah Matrik* 22, no. 1 (2020): 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>.
- Nuraeni. “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang).” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. 1 (2021): 94–100.
- Nurhasanah, Siti, and H Ari Arisman. “The Influence Of E-Service Quality And E-Trust On Lazada E-Loyalty (Survey On Lazada Customers In Tasikmalaya City) Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Lazada (Survei Pada Pelanggan Lazada Di Kota Tasikmalaya)” 1, no. 1 (2024): 29–42.

- Ph.D. Ummul Aiman, S.Pd. Dr. Karimuddin Abdullah S.HI. M.A. CIQnR Misbahul Jannah M.Pd., M.Pd. Zahara Fadilla Suryadin Hasda, M.Pd.I. Ns. Taqwin S.Kep. M.Kes. Masita, and M.Pd.Mat Ketut Ngurah Ardiawan M.Pd. Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Philip Kotler ; alih bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli. Benjamin Molan. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Edisi Mile. Jakarta, 2002.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Riski, Annur Rahmadina, and Tanjung Yahya. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Sumut.” : : *Jurnal Bintang Manajemen* 01, no. 01 (2023): 194.
- Rizki, M Juliandi, Nyak Umar, Fakultas Ekonomi, Bisnis Universitas, and Jabal Ghafur. “Analisis Ekspektasi Pelanggan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Membeli Beras Lokal Pada Toko Beras Family” 4 (2024): 107–18. <https://doi.org/10.47647/je>.
- Rojiqin, Muhammad Khoirul, Sugeng Nugroho Hadi, and Yuana Tri Utomo. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Shopee Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Prespektif Syariah.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 4 (2022): 1–16.
- Ronasih, Marida Yulia, and Hardani Widhiastuti. “Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen.” *PHILANTHROPY: Journal of Psychology* 5, no. 1 (2021): 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>.
- Sari, Meita Sekar, and Muhammad Zefri. “Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura.” *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 311.
- Sari, Milya. “Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA.” *Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA* 6, no. 1 (2020): 44.
- Sariah, and Indra. “Journal of Islamic Economics.” *Al-Azhar : Journal of Islamic Economics* 6, no. 1 (2024): 14–30.
- Savira, Anandyara, and Samiono Bambang Eko. “Analisis Pengaruh Brand Ambassador Terhadap Purchase Intention Melalui E-Trust, E-WOM, Brand Awareness Dan Attitute Towards Advertisment Pada E_Commerce Lazada.” *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial* 03, no. 03 (2023): 116.
- Sembiring, Tamaulina Br, Irmawati, Muhammad Sabir, and Indra Tjahyadi. *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)*. Karawang Barat: CV Saba Jaya Publisher, 2024.
- Siswadhi, Ferry, Mauledy Ahmad, and Elex Sarmigi. “Pengaruh Kualitas

- Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari.” *JBEE: Journal Business Economics and Entrepreneurship* 4, no. 1 (2022): 49–62. <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Suriani, Nidia, Risnita, and M. Syahran Jailani. “Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan.” *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>.
- Suryani, Eka Yuni. “Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink.” *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law* 5, no. 1 (2022): 133. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v5i1.13896>.
- Syarifuddin, and Ibnu Al Saudi. *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan SPSS*. Palangkaraya: Bobby Digital Center, 2022.
- V., Pradana M. Bastian, Wahab Zakaria, Widad Achmad, and Gunarto Muji. “Studi Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Melalui Kualitas Layanan Dan Citra Bank Sumsel Babel.” *Urnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 02, no. 02 (2019): 206–7.
- Wahyuda, Agung Taufik, Enika Batubara, Ali Ad Dhar, Rindur Rodiah, and Faiz Nayla Chasnun. “Perspektif Hukum Islam Terhadap Biaya Administrasi Transfer Dana Melalui BSI Mobile.” *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4, no. 2 (2023): 1097–1106. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.4479>.
- Widianti, Nur, Aini Kusniawati, and Mujaddid Faruk. “PENGARUH EKSPEKTASI PELANGGAN DAN BAURAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Suatu Studi Pada Konsumen Telkomsel Di Desa Sukahurip - Ciamis).” *Business Management and Entrepreneurship* 2, no. 2 (2020): 1–11.
- Widodo, Slamet, Festy Ladyani, La Ode Asrianto, Rusdi, Khairunnisa, and Sri Maria Puji Lestari. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Pangkal Pinang: CV science Techno Direct, 2023.
- Yesi, Triani, Maftukhatusholikhah, and Sumantri Rinol. “Pengaruh Penggunaan M-Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Sumsel Babel Syariah Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model.” *Jurnal Intelektualita Keislaman Sosial Dan Sains* 11, no. 01 (2022): 1–2.
- Yosi Ika Putri, and Nera Marinda Machdar. “Pengaruh Strategi Bisnis, Biaya Transfer, Dan Intensitas Modal Terhadap Penghindaran Pajak Yang Dimoderasi Tanggung Jawab Sosial.” *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset* 2, no. 1 (2023): 279–93. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i1.533>.

- Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Aan Muhammad Ferdian. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh." *JIMEBIS – Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business* 3, No. 1, no. 1 (2022): 5.
- Yusha, Fachry Rizar. "PENGARUH PEMAHAMAN, EKSPEKTASI NASABAH, DAN KOMPONEN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA DEPOK," 2020.