

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Aswaja Pressindo.*
- Adhitya Akbar, L., Djatmiko Noviantoro,. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213. <https://doi.org/10.24912/Je.V24i2.574>
- Ainayah, D., Hutagalung, M. A. K., Riski, B., & Arafah, S. (2025). Pengaruh Perceived Value Dan Perceived Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Kpr Ib Griya Pada Pt Bank Sumut Syariah Kcpsy Hamparan Perak. *Riggs: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(4), 2015–2021. <https://doi.org/10.31004/Riggs.V4i4.3561>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hospitality. *International Journal Of Engineering, Business And Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/Ijebm.5.3.2>
- Anh, T., Ta Thi Yen, & Nguyen Thi Thuy Trang. (2022). Impact Of E-Commerce Service Quality On Customer Loyalty: A Case Of Vietnam. *Journal Of Social Sciences And Management Studies*, 1(1), 59–64. <https://doi.org/10.56556/Jssms.V1i1.73>
- Aninam, W. S., & Akely, M. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Cabang Kaimana).*

- Anisah, K., & Najihah, N. (2025). *Pengaruh Brand Awareness Dan Brand Image Terhadap Keputusan Investasi Di Bank Bri*. 6(2).
- Balaka, Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Balqis, H. O., Pratama, R. G., Khusna, K., & Noviyanti, I. (2025). Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kedai Kopi Kinikawa Di Pangkal Pinang. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(1), 297–316. <https://doi.org/10.55606/jimek.v5i1.6217>
- Barus, C., & Nisa, P. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan*.
- Budiman, F. (2020). *Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali*. 05.
- Ceyssa, S. D., Putri, J. D., & Putri, D. A. (2024). *Peranan Perbankan Dalam Perekonomian Indonesia*. 8.
- Dasim, I. I. D., & Tarigan, C. Y. (2024). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Central Asia*.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>

- Elake, A. A., Saleky, S. R. J., & Ufie, A. J. R. (2024). *Fasilitas Wisata Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Pantai Hunimua, Kabupaten Maluku Tengah*. 3(1).
- Elsiana, M., & Maradona, A. F. (2024). Service Quality And Customer Loyalty In The Online Food Delivery Service Industry. *Quantitative Economics And Management Studies*, 5(1), 197–203. <https://doi.org/10.35877/454ri.Qems2407>
- Firdaus, A., & Damanuri, A. (2024). Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Pt. Bpr Raga Surya Nuansa Ponorogo. *Jesya*, 7(1), 863–870. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V7i1.1470>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Univertas Diponegoro.
- Hanik, U. A., Afkar, T., & Utami, H. W. (2021). Pengaruh Faktor Sosial Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bmt Mandiri Ukhuwah Persada (Muda) Jawa Timur. *Oeconomicus Journal Of Economics*, 5(2), 122–132. <https://doi.org/10.15642/Oje.2021.5.2.122-132>
- Hermawati, Jumaidi, & Mahdalina. (2025). *Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong*.
- Hutubessy, E. O., Melmambessy, S., & Gomies, S. J. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Harapan Bca Cabang Ambon*. 3(1).

- Ika Kartika. (2025). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Sparepart Mobil Payung Auto Solution. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 4(1), 51–65. <https://doi.org/10.55606/Jurrie.V4i1.4390>
- Jahangir, J., Aman-Ullah, A., & Mehmood, W. (2025). Service Quality And Customers Loyalty Towards Organized Retailers. *Turkish Journal Of Islamic Economics*, 12(1), 110–139. <https://doi.org/10.26414/A4142>
- Jatmika, M. R., & Abdurrahman, A. (2023). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *International Journal Of Science, Technology & Management*, 4(4), 1067–1080. <https://doi.org/10.46729/Ijstm.V4i4.884>
- Jubaidi, J., Pangestu, K., Riyandi, A., & Gessa, D. R. (2025). Dominant Role Of Corporate Image And Trust In Building Customer Satisfaction In Islamic Life Insurance. *Jps (Jurnal Perbankan Syariah)*, 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.46367/Jps.V6i1.2344>
- Khansa, R. S. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri- Jakarta Barat)*.
- Kirana, M. S., & Fasa, M. I. (2024). *Strategi Pemasaran Dalam Peningkatan Produk Bank Syariah Pada Era Digital*.
- Kona, M., Palpialy, J. V., & Peranginangin, A. F. (2025). The Impact Of Brand Image And Service Quality On Customer Satisfaction: The Mediating Role Of Green

- Marketing In The Airline Transport Industry. *Decision Science Letters*, 14(4), 827–836. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2025.8.006>
- Krisdiyani, D., & Rimadiaz, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking “Livin” By Mandiri Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Accounting, Management And Islamic Economics*, 1(1), 187–206. <https://doi.org/10.35384/jamie.v1i1.438>
- Kurniasih, K., Rahmawati, E. D., & Akhmad, K. A. (2024). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif*, 1(4), 55–67. <https://doi.org/10.61132/jpbi.v1i4.300>
- Mahyoni, N. P., & Margono, H. (2023). Analisis Kualitas Produk, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bisnis Kuliner Di Fruitloc. *Cakrawala Repositori Imwi*, 6(4), 1315–1324. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i4.466>
- Malihah, S., Sundhusiah, A., Ramadani, A., & Astuti, R. P. (2024). *Analisis Bank Perkreditan Rakyat (Bpr)*.
- Mantiri, M., Lapian, J., & Rogi, M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Tahuna*.
- Mian, T. S. (2014). The Role Of Service Quality In Developing Customer Loyalty In The Banking Sector: A Case Study Of The Kingdom Of Saudi Arabia.

International Journal Of Accounting And Financial Reporting, 1(1), 339.

<https://doi.org/10.5296/Ijaf.v4i2.6488>

Mirandasari, N. M., & Firmansyah, F. (2024). *The Effect Of Service Quality, Price, And Word Of Mouth On Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction.*

Mulia, R., & Bahri, R. S. (2025). *The Influence Of Brand Image And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At Indomaret Retail Stores In Bandung City.*

Nugroho, N. S. G., Multiyanto, R. T. N., & Hastuti, I. (2025). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Bpr Kusuma Sumbing Delanggu. *Konsensus : Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 2(3), 301–315.

<https://doi.org/10.62383/Konsensus.V2i3.1191>

Nurdiana, A., Jauza Putri, D., Prodi Event Management, Universitas Prasetiya Mulya, Bsd City Kavling Edutown I.1, Jl. Bsd Raya Utama, Bsd City, Kec. Pagedangan, Tangerang, Banten 15339, Soehadi, A. W., Prodi Event Management, Universitas Prasetiya Mulya, Bsd City Kavling Edutown I.1, Jl. Bsd Raya Utama, Bsd City, Kec. Pagedangan, Tangerang, Banten 15339, Wijanarti, S. W., & Prodi Event Management, Universitas Prasetiya Mulya, Bsd City Kavling Edutown I.1, Jl. Bsd Raya Utama, Bsd City, Kec. Pagedangan, Tangerang, Banten 15339. (2020). Analisis Pengaruh Overall Experience Terhadap Memorable Tourism Dan Revisit Intention. *Global Research On Tourism Development And Advancement*, 2(2), 96–118.

<https://doi.org/10.21632/Garuda.2.2.96-118>

- Nuridah, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Eastern Promise Restoran Dan Bar Di Kota Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Magister Managemen*, 5(2), 1–18. <https://doi.org/10.34010/Jimm.V5i2.3770>
- Nursalin, K. K. (2023). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Produk Perawatan Kulit Skintific*. 2.
- Octavia, M. (2025). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan*. 14.
- Panjaitan, M., & Siregar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt. Pos Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 7(1), 31–36. <https://doi.org/10.46880/Methonomi.Vol7no1.Pp31-36>
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Walangitan, O. F. C. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Jne Kotamobagu*. 2(5).
- Phi, H. D., Huong, D. P., & Banking University Of Ho Chi Minh City, Vietnam. (2023). Effect Of Service Quality On Customer Loyalty: The Mediation Of Customer Satisfaction, And Corporate Reputation In Banking Industry. *Eurasian Journal Of Business And Management*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.15604/Ejbm.2023.11.01.001>
- Piay, R. N., Tamengkel, L. F., & Manoppo, W. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Manado Icon Convention Center*. 2(3).

- Putri Nursifa, Hilma Halimatus Sa'diah, & Netania Emilisa. (2023). Pengaruh Antara Emotional Exhaustion Dan Job-Related Affective Ill-Being Terhadap Job Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Performance Pada Karyawan Developer Perumahan Provinsi Banten. *Journal Of Social And Economics Research*, 5(2), 561–578. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.165>
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Ramadhani, M. R., & Kusumawardhani, A. (2024). *Analisis Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Ahas Motor Di Kota Semarang)*.
- Rawis, R. R. S., & Ratulangi, U. S. (2020). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*.
- Rosyida, H. L., Suprpto, S. I., & Ellina, A. D. (2025). Building Patient Loyalty: The Role Of Brand Image And Service Quality In Outpatient Healthcare Revisit Behavior-A Systematic Review. *Open Access*, 7(1).
- Santosa, S., Syahada, A. P., & Yanto, R. T. Y. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pospay Loket Kantor Pos Cabang Majalengka 45400. 14*.

- Saputri, F. O., & Fitri, A. O. (2025). *Strategi Industri Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Transformasi Digital Di Indonesia*. 5.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Vol. 440). Cv Alfabeta.
- Sukesi, E., Astuti, R. P., Wijayanti, L., & Wicaksono, R. B. (2024). *Peran Dan Tantangan Jasa Perbankan Di Era Digital*.
- Ulfah, N. N., Rahman, T., & Arifin, K. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bpr Muara Uya*.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulka, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Wadiah*, 8(2), 324–345. <https://doi.org/10.30762/Wadiah.V8i2.1509>
- Wahyu, M., Arsyad, M., & Rahman, M. F. N. (2024). *Peran Bank Perekonomian Rakyat (Bpr) Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi Kasus Pada Pt. Bpr Candi Agung, Amuntai)*.
- Walean, R. H., Tumbelaka, N. A., Tumber, N. C. G., & Mandagi, D. W. (2024). Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction And Brand Loyalty In E-Commerce: Interplay And Mediation Analysis. . . *Costing*.
- Wulandari, U., & Azman, H. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Faznet Padang*. 02(01).