

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, H. M. (2021). The Analysis of Service Performance of Indonesia Syariah Bank (BSI) Customer Service To Its Customer's Satisfaction. *AKURASI: Jurnal Riset Akuntansi Dan ...*, 6(2), 128–133. <https://doi.org/10.36407/jrmb.v6i2.571>
- Ayu Imbayani, I. G., Ketut Ribek, P., & Yeni Astiti, N. P. (2021a). the Role of Customer Satisfaction As Mediation on the Influence of Service Performance and Relationship Marketing on Customer Loyalty. *Scientific Research Journal*, 9(7), 20–28. <https://doi.org/10.31364/scirj/v9.i07.2021.p0721870>
- Ayu Imbayani, I. G., Ketut Ribek, P., & Yeni Astiti, N. P. (2021b). the Role of Customer Satisfaction As Mediation on the Influence of Service Performance and Relationship Marketing on Customer Loyalty. *Scientific Research Journal*, 9(7), 20–28. <https://doi.org/10.31364/scirj/v9.i07.2021.p0721870>
- Etana, N. G. (2021). . Impact of Service Quality Performance on Customer Satisfaction: A Case of Oromia International Bank (OIB), Ambo Branch, West Shoa Zone, Oromia Regional State, Ethiopia. *African Journal of Marketing Management*, 13(1), 12–24. <https://doi.org/10.5897/AJMM2020.0632>
- Helwin Yunus, Zulkarnain, J. (2023a). Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Digital Banking Service Quality , Kepercayaan dan Inovasi Perbankan Terhadap Loyalitas Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 112–121.
- Helwin Yunus, Zulkarnain, J. (2023b). Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Digital Banking Service Quality , Kepercayaan dan Inovasi Perbankan Terhadap Loyalitas Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 112–121.
- Hufron.M, Rachma.N, H. I. (2019). PENGARUH SERVICE PERFORMANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN TRUST SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Nasabah Koperasi Iqtishod Unisma). *Jurnal Riset ManajemenPRODI MANAJEMEN*, 118.
- Indriani, V., Stie, M. M., Kbp, ", & Padang, ". (2018a). Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr X Koto Singkarak. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP*.
- Indriani, V., Stie, M. M., Kbp, ", & Padang, ". (2018b). Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr X Koto Singkarak. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP*.
- Istiqomah, K., Hafiz, A. P., & Saputra, A. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1).
- Jamaluddin, J. (2019). Pengaruh Service Perfomance Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Membentuk Loyalitas Nasabah PT. Bank

- Muamalat Indonesia, Tbk. *Muamalatuna*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.37035/mua.v11i1.1947>
- Kuswibowo, C. (2022a). The impact of Service Performance on Customer Satisfaction and Customer Loyalty During Covid-19 Pandemic: A Case Study of Bank BTN. *International Journal of Business Studies*, 6(SI), 14–22. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v6i1.211>
- Kuswibowo, C. (2022b). The impact of Service Performance on Customer Satisfaction and Customer Loyalty During Covid-19 Pandemic: A Case Study of Bank BTN. *International Journal of Business Studies*, 6(SI), 14–22. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v6i1.211>
- Pradata, K. C., & Puryandani, S. (2022a). Pengaruh Relationship Marketing dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Jurnal Magisma*, 10(1), 91–106.
- Pradata, K. C., & Puryandani, S. (2022b). Pengaruh Relationship Marketing dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Jurnal Magisma*, 10(1), 91–106.
- Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2024a). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2817–2829. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.612>
- Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2024b). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2817–2829. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.612>
- Ratu, N., & Idris. (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Nasabah Bank BCA di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 12(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020a). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020b). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.
- Rooslina Noor Hidayati. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI*.
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2023a). Jurnal Manajemen Jurnal Manajemen. *Pengaruh Celebrity Endorsement, Brand Image, Dan Testimoni*

- Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Mie Instan Lemonilo Pada Media Sosial Instagram*, 6(1), 131–143.
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2023b). Jurnal Manajemen Jurnal Manajemen. *Pengaruh Celebrity Endorsement, Brand Image, Dan Testimoni Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Mie Instan Lemonilo Pada Media Sosial Instagram*, 6(1), 131–143.
- Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023a). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>
- Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023b). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39–48. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>
- Siswadhhi, F., Ahmad, M., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Religiusitas terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62. <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Sriyono, J. R. (2024). *PENGARUH SUKU BUNGA, KEPUASAN NASABAH, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LAYANAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH*.
- Suhardi. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Berasuransi. *Coopetition*, 7(1), 59–67.
- Suharlina, S., & Ferils, Muh. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. *Forum Ekonomi*, 24(2), 414–421. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>
- Susanti, F., & Ekazaputri, W. (2018a). Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bpr Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita*, 3(3), 433. <https://doi.org/10.22216/jbe.v3i3.3472>
- Susanti, F., & Ekazaputri, W. (2018b). Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bpr Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita*, 3(3), 433. <https://doi.org/10.22216/jbe.v3i3.3472>
- Tumbel, Z., Wenas, R. S., & Lintong, D. Ch. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Internet Banking Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada BRI Unit Tomohon Selatan. *Jurnal EMBA*, 10(4), 40–49.
- Wijaya, S., & Artina, N. (2023a). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank CIMB Niaga. *MDP Student Conference*, 2(2), 401–407. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4300>
- Wijaya, S., & Artina, N. (2023b). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank CIMB Niaga. *MDP Student Conference*, 2(2), 401–407. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4300>

- Winasih, T., & Hakim, L. (2021a). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021b). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>
- Yemima Ajeng Putri Elman 1), M. R. B. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEADILAN LAYANAN, CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH*. 10(01), 84–89.
- Zainatun Mastura, A. I. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Aceh Syariah Banda Aceh)*. 01, 1–28.