

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1).
- Albar, I., & Permatasari, B. (2024). Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Lampung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(2), 115–129.
- Azzahroh, E. P. (2025). Service Excellence dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah: Peran Mediasi Kepuasan pada Bank NTB Syariah. 5(2), 1170–1180.
- Bank Jawa Tengah. (2024). Laporan Keuangan (Annual Report) Bank Jawa Tengah 2024.
- Fajar Anggara Manis, Nia Sonani, D. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *Jurnal of Management*, 04(02), 209.
- Febiola, V., Iqbal Fasa, M., & Suharto, P. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 97–104. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.73>
- Fitri Handayani, M. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah MAkan Djos Ghandos Sragen Tahun 2023. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial Available*, 1(46), 34–39.
- Haliza, N., & Setiyarini, T. (2024). Pengaruh Service Excellent, Service Quality, dan Service Performance Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kecamatan Kota Sumenep Nur. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 4(4), 523–533. <https://doi.org/10.21107/jkim.v4i4.26945>
- Jateng, B. (2023). Publikasi Penanganan Pengaduan Tahun 2023. 2(4), 31–41.
- Jateng, B. (2024). Publikasi Penanganan Pengaduan Tahun 2024. *Bank Jateng*, 4(1), 9–15.
- 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>
- Laili, P. N., & Rahman, T. (2024). Excellent Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(2), 279–287. <https://journal.uir.ac.id/index.php/syarikat/article/view/20644>
- Larasati, S. (2021). Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 4.
- Lestari, A. A. I. U. W., Gede, C., Yudistira, P., Putu, N., & Sintadevi, R. (2025). Analisis Service Excellence dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Nasabah di BPD Bali Capem Tohpati. 04(02), 115–129.
- Novita Rosanti, A. N. A. (2023). Analisis Persepsi Nasabah Mengenai Pembiayaan. 12(2), 222–228.
- Nurul Akmalia, Azhar, A. P. (2022). Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Stabat. *Jurnal Kitab Iqtishad*, 10. <https://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jki/article/view/57%0Ahttps://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jki/article/download/57/48>

Pangestiawan, D. A. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung. 6.

Putra, G. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. 32(3), 167–186.

Putu Oktariyani, N., Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, P., & Pariwisata, dan. (2024). Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dengan Service Excellent dan Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. 4(2), 331–343.

Rahayu, M. A. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembeli Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Platfrom E-Commerce. <http://repository.radenintan.ac.id/32382/>

Rahmah, Z. Z., Fatmah, D., Rahmah, M., Hasani, S., Rahmah, Y., & Mutfarida, B. (2024). Investigasi Peran Temporal Kualitas Pelayanan Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia. 6(2), 390–400.

Ramadan, M. R. (2023). Pengaruh Service Excellent Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Makasar Pettarani. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48. http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS_PUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839

Rizky Nisvi Nuari, Asniwaty, H. B. Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI 46 Kantor Kas Wamanggu Di Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 38–48.

Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2732>

Sabda, A. (2024). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Bnegkulu Cabang Pembantu Panorama. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(11), 1152–1168. <https://doi.org/10.59141/japendi.v5i11.5847>

Sampara, N. (2025). Vol. 12 No. 2 Mei 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sultan Drink, 12(2), 121–130.

Sari, C. F. (2021). Analisis Strategi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan (Vol. 32, Issue 3).

Simbolon, G. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri. *Skripsi*, 4(2), 1–23.

Sudhartio, L., Yulfiswandi, Y., & Anzarika, R. (2024). Analisa Faktor-Faktor yang

Mempengaruhi Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi pada Nasabah Prioritas Bank Syariah Indonesia di Kepulauan Riau. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(1), 302–320. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i1.3566>

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, 126.

Sulaiman, S. M., Muhammad, M. A., Muhammad, A. D., & Sabiu, T. T. (2021). Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Customer Loyalty with Non-Interest Bank in Nigeria. *Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Customer Loyalty with Non-Interest Bank in Nigeria Sagir*, 4(1), 1–30. <https://doi.org/10.18196/ijief.v4i1.10424>

Sularto, L., Gunadarma, U., Korespondensi, P., Timur, J., Selatan, S., Selatan, K., & Data, P. (2021). Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data Di Indonesia Menggunakan Metode Servqual Analysis of Data Provider Services Quality in Indonesia Using. 8(1), 2. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202182753>

Syamsul Alam, Naninsih, N., & Dewi Pratiwi Indriasari. (2022). Service Quality Towards Banking Customer Satisfaction And Loyalty PT. Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 385–406. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i3.939>

Taqdirul Alim, Zufriah, D., & Muhammad Isnaini Fathoni. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(1), 66–74. <https://doi.org/10.54131/jbma.v12i1.215>

Tegar, M. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kemudahan Penggunaan Dan Faktor Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Generasi Z (Studi Pada Mahasiswa di Bandar Lampung). *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 5(1), 117–144. <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/RJMBI>

Umam, M. R. K., Anggraeni, P. S., & Pratama, M. M. (2025). Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Excellent Service pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banyuwangi Basuki Rahmat. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 230–232. <https://padangjurnal.web.id/index.php/menulis/article/view/99/94>

Umar, S. H., & Rifki. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Intervening (Pada Bank Syariah Indonesia KCP Makassa Pettarani). *At Tawazun Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2), 105–121. <https://doi.org/10.24252/attawazun.v2i2.37725>

Wahyudi, & Ruswanti, E. (2021). The Effect of Service Quality, Trust and Satisfaction of Banks Customer Loyalty. *The Effect of Service Quality, Trust and Satisfaction of Banks Customer Loyalty Wahyudi*, 8(4), 293–307. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20210436>

Yesika, A. P. (2021). Pengaruh E-Servqual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sistem Self Order Kiokk (SOK) (Studi Kasus : Fast Food Restaurant di Indonesia).

Zahra, M. (2024). Produktivitas Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt . Syaukath Sejahtera Gandapura Bireuen.

