

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, S., & Roostika, R. (2024). The Effect Of Ease Of Use And Service Quality On Customer Loyalty With Satisfaction As An Intervening Variable. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(2), 552–567. <https://doi.org/10.59141/Jist.V5i2.849>
- Actavianus, J. R., & Purmono, B. B. (2023). The Influence Of Service Quality On Loyalty Through Customer Satisfaction And Trust As Intervening Variables In Pt. Bpr Universal Kalbar. *Jemba: Journal Of Economics, Management, Business And Accounting*, 1(4), 20–45. <https://doi.org/10.54783/Jemba.V1i4.22>
- Aditya. (2021). Pengaruh Service Quality Dan Trust Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Aplikasi Jasa Kesehatan X. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Alfiyanto, C., Indriani, F., & Perdhana, M. S. (2020). The Effect Of Service Quality On Consumer Trust And Customer Satisfaction To Improve Customer Loyalty On Go-Car Transportation Online In Semarang City. *Diponegoro Journal Of Economics*, 9(1), 58. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh Kepuasan Nasabah Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada E-Commerce Shopee. *Jbma : Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 1, 66–74.
- Amiruddin, K., Paly, M. B., & Abdullah, M. W. (2023). Customer Loyalty Islamic Banks In Indonesia: Service Quality Which Mediated By Satisfaction And Customer Trust. *International Journal Of Professional Business Review*, 8(4), 1–23. <https://doi.org/10.26668/Businessreview/2023.V8i4.1286>
- Andri, I., & Suryanto, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat)*, 3, 74827501.
- Annisa, & Munas Dwiyanto, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada Pengguna Jasa Pt. Pos Indonesia Di Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 10(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Apriansyah, A., & Afriyani, F. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt . Santika Pendopo Energy. *Journal, Communnity Development*, 5(2), 3981–3986.
- April, D., Simangunsong, Y., Lathief, M., & Nasution, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah Kcp Lubuk Pakam). *Journal Of Islamic Economics And Finance*, 1(4), 153–173.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2013.

- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Nasabah: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/Jmpis.V3i2.1346>
- Arum, D. S., Saputri, M. E., Fakhri, M., & Silvianita, A. (2023). Customer Satisfaction As A Mediator (Intervening Variable) On The Effect Of Product Quality And Service Quality On Customer Loyalty Sidjicoffee. *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management Istanbul, Turkey*, 3834–3841. <https://doi.org/10.46254/An12.20220711>
- Bagas Prasetyo Jati, Raden Rahardian Dwi Yogi Widayat, & Eva Dwi Kurniawan. (2023). Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dalam Novel Gadis Minimarket Karya Sayaka Murata. *Optimal Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 178–183. <https://doi.org/10.55606/Optimal.V4i1.2634>
- Bilal, M., & Achmad, N. (2023). Analysis Of The Effect Of Service Quality, Brand Trust And Perceived Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *Paradigma*, 20(2), 232–246. <https://doi.org/10.33558/Paradigma.V20i2.7035>
- Budaharini, I. A. P., Kusuma, I. G. A. T., Widayani, A. A. D., Sujana, I. W., & Villaceran, I. (2022). The Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty With Customer Trust As Intervening Variables In Cv Power Hearing Bali. *International Journal Of Sustainability, Education, And Global Creative Economic (Ijsegce)*, 5(1), 107–124.
- Chrisdwiandra. (2021). The Effect Of Service Recovery On Customer Satisfaction With Customer Trust As An Intervening Variable. *Research Horizon*, 1(3), 86–93.
- Darmawan, D. (2022). The Effect Of Trust And Saving Experience On Loyalty Through Satisfaction As An Intervening Variable (Case Study Of Sharia Bank Customers In Surabaya City). *International Journal Of Service Science*, 2(2), 12–20.
- Desri & Et Al. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Jne Di Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 342–348.
- Dewi, F. P. (2022). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra, Dan Kepuasan Nasabah Dalam Mendapatkan Loyalitas Nasabah Pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(3), 38–51.
- Dhirtya, D. A. M. C., & Warmika, I. G. K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Mediasi Persepsi Nilai Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 11(3), 549–568.
- Dirmaeni, D., Handrijaningsih, L., Mariani T.R, S., & Anisah, A. (2021). Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah E-Wallet Melalui. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(20), 287–303.

<https://doi.org/10.31937/Manajemen.V13i2.2203>

- Efendi, B., & Kholunnafiah, U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Paket Data Internet Kartu Xl Prabayar. *Dfame Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, 1(2), 61–69. <https://doi.org/10.61434/Dfame.V1i2.116>
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Fauziyah, S., Siringoringo, S., Kurniawan, Y., & Irfan Nasution, M. (2023). The Influence Of Customer Experience And E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *Medan International Conference Economics And Business*, 1(January), 2247–2256.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (Pls)* (4th Ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9*. Badan Penerbit - Undip. <https://doi.org/979-704-015-1>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2022). Determinasi Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Gultom, Y. C., Sa'diyah, A. A., & Khoirunnisa, N. (2021). The Influence Of Brand Image And Product Quality On Customer Loyalty In Petik Madu Lawang Agro Tourism. *Journal Of Agricultural Socio-Economics (Jase)*, 2(2), 64. <https://doi.org/10.33474/Jase.V2i2.9238>
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2912>
- Hakam, A., & Hidayati, N. (2022). The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On Consumer Loyalty Through Consumer Satisfaction As Intervening Variables (Case Study On Shopee Users In Malang Regency). *The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On Consumer Loyalty Through Consumer Satisfaction As Intervening Variables (Case Study On Shopee Users In Malang Regency)*, 12678–12687. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/5112>
- Halim Dinata, Muhammad Fauzan Azhmy, & Saskia. (2022). The Influence Of Service Quality And Price On Customer Loyalty In Cv. Yes Service. *Outline Journal Of Economic Studies*, 1(2), 69–72. <https://doi.org/10.61730/Ojes.V1i2.24>
- Haryeni, & Yendra, N. (2019). Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pasien Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang : Berpikir Ke Masa Depan. *Menara Ilmu*, 13(1), 87.
- Hendrawan, A., Fauzi, A., & Fawzee, B. K. (2021). Effect Of Service Quality And Company Image On Customer Loyalty With Satisfaction Customers As Intervening Variables (Case

- Study Of Brilink Agent Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Medan Region Office). *International Journal Of Research And Review*, 8(8), 196–202. <https://doi.org/10.52403/Ijrr.20210827>
- Hidayatullah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Bsi Area Basuki Rahmat Situbondo) Ahmad. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (Jme)*, 2(9), 2077–2096.
- Indayani, L., Sumartik, Hanum, G. R., Adinda, T. P., & Viranti, A. E. (2022). E Service Quality, Trust And Satisfaction On Consumer Loyalty At Hospital. *Procedia Of Sciences And Humanities*, 0672(C), 1161–1165.
- Indrawati, B., Wijayanti, M., & Yuniarti, T. (2021). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Nasabah Gofood Di Kota Bekasi. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(2), 60–78. <https://doi.org/10.33558/Optimal.V15i2.2771>
- Istighfarnissa, N., Pradhanawati, A., & Prabawani, B. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pembelian Tiket Di Situs Traveloka). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 399–410. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2022.34880>
- Juliana, J., & Keni, K. (2020). Prediksi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(1), 110. <https://doi.org/10.24912/Jmk.V2i1.7451>
- Kesuma, T. M., Yunus, M., Siregar, M. R., & Muzammil, A. (2021). Quality And Image: The Role Of Satisfaction And Trust As Intervening Variables On Loyalty Of Customer's Internet Service Providers. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 14(2), 282–299. <https://doi.org/10.25105/Jmpj.V14i2.9358>
- Kotler, P. Dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: Pt. Indeks.
- Kuswanto, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 4(2), 125–134.
- Lantang, L., & Keni, K. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Di Jakarta: Trust Sebagai Variabel Mediasi. In *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* (Vol. 6, Issue 3, P. 231). <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V6i3.18645>
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. (2021). Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated By Customer Satisfaction. *American Journal Of Humanities And Social Sciences Research*, 5(3), 38–45. www.Ajhssr.Com
- Lorensia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Gojek Di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 7(2), 816. <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V7i2.934>

- Maharani, O. S., & Wijayanti, R. F. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.7, No., 1.
- Masadah, Asngadi, & Triono Singgih, C. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 3(2), 197–208. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.Vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.Vol3(2).5808)
- Melinda, E., Osly Usman, & Shandy Aditya. (2023). The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On E-Loyalty With E-Satisfaction As An Intervening For Mobile Banking User. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 80–96. <https://doi.org/10.21009/Jdmb.06.1.6>
- Mochtar, M. M. I., Mandey, S. L., & Pondaag, J. J. (2022). Pengaruh Media Sosial, Metode Pembayaran, Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Makanan Dan Minuman Di Cinema Xxi Manado Town Square. *Jurnal Emba*, 10(4), 1807–1818.
- Mohamad, M., & Modding. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah jasa Layanan Internet Di Masa Pandemi, Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Seiko Journal Of Management & Business*, 5(8), 494–504.
- Muhtarom, A., Cholidah, L. N., Priambodo, W., Husen, H., & Ningseh, D. W. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Kepuasan Nasabah Umkm. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 7(2), 115–127.
- Mujiyana, M., Anggraini, D., & Damerianta, S. (2023). The Influence Of Service Quality, Trust And Corporate Image On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variables In Sicepat Ekspres In The City Of Depok. *International Journal Of Scientific Advances*, 4(1), 70–75. <https://doi.org/10.51542/Ijscia.V4i1.14>
- Mulyono, H., Fikri, M. H., & Syamsuri, A. R. (2023). Servicecape Analysis To Customer Satisfaction In Delivery Service Company With Customer Trust As Intervening Variable. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 7(1), 01–10. <https://doi.org/10.30988/jmil.V7i1.1023>
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten). *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 9(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/Esha.V9i2.921>
- Narbuko, Cholid., Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, 2015.
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 128–145. <https://doi.org/10.36490/Jmdb.V2i1.769>

- Nugroho J. Setiadi. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. (Edisi Keti). Prenada Media.
- Octavia, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.13.1.35-39>
- Olivia Citra Octaviani, Mohamad Rizan, & Agung Kresnamurti Rivai P. (2021). The Effect Of E-Service Quality And Perceived Price Fairness On Customer Loyalty Which Customer Satisfaction As Intervening Study On Online Shopping Site In Indonesia. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 143–171. <https://doi.org/10.21009/Jdmb.04.1.7>
- Permatasari, T. V. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Di Jakarta Tiara. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 582–595.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Saraf Rsud Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) Dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi Kiat*, 32(2), 1–16.
- Purwanto, E., & Hapsari, F. R. (2021). The Effect Of Product Quality On Customer Loyalty With Customer Trust And Customer Satisfaction As Intervening Variables In Using Consumer Credit At Bank Bjb - Surabaya Branch Office. *3rd Economics, Business, And Government Challenges 2020, 2021*, 6–12. <https://doi.org/10.11594/Nstp.2021.1302>
- Putri, S. Z. E., Widarko, A., & Asiyah, S. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *E-Jrm: E-Jurnal Riset Manajemen*, 10(09), 24–45.
- Qomariah, N., Firdaus, R., & Herlambang, T. (2023). Peran Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Koperasi. *Prosenama 2023*, 3, 121–131.
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Rahayu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1(1), 61–84. <https://doi.org/10.58413/Jma.V1i1.220>
- Rahmawaty, S., Kartawinata, B. R., Akbar, A., & Wijaksana, T. I. (2021). The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On E-Customer Loyalty Through E-Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Study On Gopay Users In Bandung). *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management*, 5495–5506. <https://doi.org/10.46254/An11.20210933>

- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022a). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ap Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 6(1), 199. <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V6i1.511>
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022b). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ap Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 6(1), 199. <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V6i1.511>
- Ratu, N., & Idris. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Bca Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 12(3), 1–12.
- Razak Mashur. (2015). *Perilaku Konsumen*.
- Rextianto, Y. M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Shopee. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi (J-Sime)*, 1(3), 126–139.
- Rifki, M. R. O., Fikri Muhammad Sidiq, Khofifah Azzahra, & Jefry Romdonny. (2024). The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On E-Loyalty With E-Satisfaction As The Intervening Variable. *International Journal Of Humanities Education And Social Sciences (Ijhess)*, 3(6), 3009–3015. <https://doi.org/10.55227/Ijhess.V3i6.1047>
- Riyanti, R. R., Komariah, K., & Sunarya, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)*, 5(2), 1273–1283. <https://doi.org/10.31539/Costing.V5i2.2542>
- Rizkiawan, I. K., Amalina, N., Utomo, F. H., Sari, D. P., & Putranti, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail Universitas Muhammadiyah Sukabumi*, 3(Vol. 3 No. 1 (2022): Jurnal Ilmu Manajemen Retail (Jimat) Universitas Muhammadiyah Sukabumi), 25–32. <https://jurnal.ummi.ac.id/index.php/jimat/article/view/1487/842>
- Rohani. (2022). Brand Equity And Service Quality Effects On Loyalty With An Intervening Variable Of Customer Satisfaction. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebare)*, 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/Pshj.2022.250026>
- Rosalina Tanjung, J., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru. *Jurnal Bansri - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3(1), 27–45. <https://doi.org/10.58794/Bns.V3i1.451>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1.707>

- Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen, Melalui Kepuasan Dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(3), 88–99.
- Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Nasabah Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–17.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/Jet.V3i1.16124>
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (Ambitek)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/Ambitek.V3i1.65>
- Siagian, M., Rini, E. S., & Situmorang, S. H. (2021). The Effect Of Digital Service Quality (Brimo) On Customer Loyalty Through Customer Trust And Satisfaction On Covid-19 Situation (Pt Bank Rakyat Indonesia Medan Regional Office). *International Journal Of Research And Review*, 8(8), 263–271. <https://doi.org/10.52403/Ijrr.20210836>
- Siswadhi, 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.
- Sofya, J. F., Kristin, I., & Kustiawan, U. (2022). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan Dan Promosi Di Sosial Media Yang Dimediasi Oleh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Traveloka. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 11(2), 125–140. <https://doi.org/10.24036/Jkmb.11866400>
- Subhan, A., Firdaus, A., & Najib, M. (2023). The Influence Of Islamic Service Quality And Trust On Customer Satisfaction And Intention In Reusing The Services In The Implementation Of Umrah And Special Hajj Pilgrimage. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 10(3), 275–289. <https://doi.org/10.20473/Vol10iss20233pp275-289>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif/Prof. Dr. Sugiyono*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st Ed.)*. Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research And Development/R&D) (4th Ed.)*. Alfabeta 2019.
- Sukma, R. N., Sugianto, & Nurbaiti. (2024). The Influence Of Service Quality And Customer

- Relationship Management On Customer Loyalty With Satisfaction As An Intervening Variable At Bank Syariah Indonesia Kc Southeast Aceh. *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (Ijse)*, 7(2), 2314–2341.
- Suntari, & Sri Wahyuni. (2023). The Effect Of Pnmdigi Applications, Prices, And Advertising On Customer Loyalty And Customer Satisfaction As Intervening Variables At Pt. Permodalan Nasional Madani. *International Journal Of Asian Business And Management*, 2(4), 455–468. <https://doi.org/10.55927/Ijabm.V2i4.5497>
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198. <https://doi.org/10.35760/Eb.2022.V27i2.5189>
- Susilawati, I., & Adi, P. H. (2022). Kepercayaan Memoderasi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Klinik Pengobatan Herbal Di Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 1063. <https://doi.org/10.29040/Jiei.V8i1.4664>
- Syukhul, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah, Lokasi Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 166–181.
- Tamba, R. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Xy Syari'ah Cabang Jakarta Pusat. *Abiwarra : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 2(2), 13–26. <https://doi.org/10.31334/Abiwarra.V2i2.1378>
- Trihudyatmanto, M. (2022). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(5), 51–63.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 300–312.
- Wadud, A. M. A., & Layaman. (2023). The Impact Of Islamic Branding On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *Contributions To Management Science, Part F1204*, 95–104. https://doi.org/10.1007/978-3-031-27860-0_8
- Winarni, E. Widi. (2018). *Teori Dan Praktek Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Ptk, R&D* (R. A. Kusumaningtyas (Ed.)). Bumi Aksara, 2018.
- Wiratna Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami/V. Wiratna Sujarweni* (Cetakan Pe). Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014.
- Wulansar, Y. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Yenita Konveksi Di Kecamatan Gubug). *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 7(1), 353.
- Yoan Litha Pormes, Z. A. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal*

Darma Agung, 220–229.

Zahro, T. S., & Miranti, T. (2024). The Influence Of Customer Loyalty With Customer Satisfaction And Gender As A Distraction Variable. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 7, 310–324.

Zaid. (2021). *Ekuitas Merek Dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi Dan Kualitas Pelayanan*. Academia Publisher.

