

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto Febri. (2023). Dinilai Lambat, Pelayanan Bank BSI di Jalan Diponegoro Bandar Lampung Dikeluhkan Nasabah. Retrieved from <https://lampungpro.co/news/dinilai-lambat-pelayanan-bank-bsi-di-jalan-diponegoro-bandar-lampung-dikeluhkan-nasabah>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3).
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Fatmawati, E., & Hayati, B. (2023). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan, dan Brand Image Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 9(1), 1023–1033.
- Fitri, A. A. (2022). BSI: Meluruskan Kesalahpahaman Masyarakat tentang Bank Syariah. Retrieved from <https://news.detik.com/kolom/d-6472806/bsi-meluruskan-kesalahpahaman-masyarakat-tentang-bank-syariah>
- Gonu, E., Agyei, P. M., Richard, O. K., & Asare-Larbi, M. (2023). Customer orientation, service quality and customer satisfaction interplay in the banking sector: An emerging market perspective. *Cogent Business and Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163797>
- Gunawan David Reynaldi Palelu, Willem J.F.A.Tumbuan, R. J. J. (2022). KONSUMEN KAMSIA BOBA DI KOTA LAWANG THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS SATISFACTION ON KAMSIA BOBA LAWANG Oleh: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Email: Jurnal EMBA Vol. 10 No. 1 Januari 2022, Hal. 68-, 10(1), 68–77.
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 256–270.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Danks, N. P., Hult, G. T. M., Sarstedt, M., & Ray, S. (2021). *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer.
- Hidayat, A. R., & Trisanty, A. (2020). Analisis Market Share Perbankan Syariah di Indonesia. *At-Taqaddum*, 12(2), 183–200.
- Hidayatullah. (2023). BSI diduga kena serangan siber, pengamat sebut sistem pertahanan bank “tidak kuat.” Retrieved from <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>

- Harnianda, A., & Ekowati, V. M. (2023). The Effect of Product Quality , Brand Image , and Promotion on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Malang Branch, 6(2), 830–840. <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i2-27>
- Hudaya, F., & Nurmiati, E. (2024). Evaluasi Usability Aplikasi Video Conference Sebagai Media Knowledge Sharing (Studi Kasus : Aplikasi Zoom dan Google Meet . *JsiI : Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 68–74.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif* (M. Pradana, Ed.). Eureka Media Aksara.
- Karim, A. A. (2022). *BANK ISLAM : Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Marketing Management. In *Pearson Prentice Hall*.
- Kotler, P., & Keller, L. (2021). *Marketing Management* (4th European Edition). Pearson Education.
- Laila Sita. (2025). Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, Keamanan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Bank Umum Syariah di Tangerang Selatan. *Jurnal Kebijakan Ekonomi*, 18(1)
- Maulina Sinta. (2021). Bank Mega Syariah Lepas Tanggung Jawab atas Kejahatan Skimming Kartu ATM yang Menimpa Nasabahnya. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2021/11/26/surat-pembaca/bank-mega-syariah-lepas-tanggung-jawab-atas-kejahatan-skimming-kartu-atm-yang-menimpa-nasabahnya>
- Musthofa, Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12).
- Novita Sari, R. K. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BAGI HASIL, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI MASA PANDEMI COVID-19, 9313(September), 38–46. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i2.15951>
- Permatasari, D. H., Fitriana, S., & Ariswati. (2024). Tingkat Penyesuaian Diri Siswa di SMK Negeri 2 Semarang. *Juang : Jurnal Wahana Konseling*, 7(2).
- Ramadan, R., Sasanti, N., & Thamrin, D. (2024). 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim Pada Mahasiswa / I S1 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(8), 6–17.
- Rinaldi, R. (2022). Dampak Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas serta Peran Moderasi Gender (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI di Yogyakarta). *Journal Competency of Business*, 5(02), 142–154. <https://doi.org/10.47200/jcob.v5i02.1099>
- Risma, Amir Salim, S. (2023). KEPUASAN NASABAH BSI TABUNGAN EASY WADIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KC SIMPANG PATAL PALEMBANG, 135–144.
- Samiaji, M. S., & Arundina, T. (2023). Analisis Intensi Masyarakat Muslim di Indonesia dalam Menggunakan Bank Syariah: Integrated Model.

- Jurnal Kebijakan Ekonomi*, 18(1), 46–63.  
<https://doi.org/10.21002/jke.2023.04>
- Shafira Aulia Septiana, Sunindyo Aris, K. S. Y. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan brimo di kota semarang, *1(2)*, 62–74.
- Sobarna, N. (2021). Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Eco-Iqtishodi : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 51–62.  
<https://doi.org/10.32670/ecoiqtishodi.v3i1.665>
- Soemadi, Rd. R. A. (2023). Pengaruh Pemasaran Digital dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Fried Chicken Home Delivery. *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 20(2), 189–197.
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024a). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4).
- Suhardi, M. (2023). *Dasar Metodologi Penelitian* (M. Hidayat & Miskadi, Eds.).
- Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Sultoni, H., Santi, M., & Rifai, M. S. (2023). Tantangan Inklusi Keuangan Syariah Era Disrupsi. *MUSYARAKAH: Journal of Sharia Economics (MJSE)*, 3(2), 155–163.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian Data Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 5(3).
- Tazkir, S. P. (2023). Ketidakpuasan Pelanggan pada Pelayanan BSI Aceh. Retrieved from  
<https://www.kompasiana.com/tazkir26019/645d0e3c08a8b5760a17cf72/keti-dak-puasan-pelanggan-pada-pelayanan-bsi-aceh>
- Ulan Sundari Bangko, Munadiati, Muhammad Riza, F. (2024). PENGARUH PROMOSI , KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH EASY WADHI ' AH PADA, 2(1), 1–16.
- Wahyudi, I., Qizam, I., Amelia, E., & Yama, I. (2024). Potensi Bisnis Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2024: Peluang Dan Tantangan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(1), 11.  
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i1.945>
- Yunita nahla, sumarsono hadi, farida U. (2019). PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI BUKA LAPAK (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo). *ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 90.  
<https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.243>