

DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, R., Yeni, Y. H., Fernando, Y., & Sari, D. K. (2023). Citra Merek, Nilai Persepsi, Kesadaran Merek, Kepercayaan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah pada Perbankan Syariah. *Jesya*, 6(2), 2301–2316. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1266>
- Andrianto, A. (2022). Analisis Tata Letak Mesin ATM terhadap Kenyamanan dan Efektivitas Sirkulasi Antrian Pengunjung di ATM Center. *Waca Cipta Ruang*, 8(2), 63–67. <https://doi.org/10.34010/wcr.v8i2.7029>
- Anshari, R. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Cross-Border*, 6(1), 28–41.
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). *ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN*. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Bayu Permadi, Elga Putri Berlian, Namira Az-zahra Firdausya, & Ramayani Yusuf. (2024). Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Satwa Cikembulan Di Kabupaten Garut. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(2), 235–249. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i2.2515>
- Cahyo Adi Utomo, Septilita Iba, & Ellyawati J. (2023). Keterlibatan Pelanggan, Ekuitas Pelanggan, dan Niat Beli Ulang Pada Aplikasi Seluler. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(3), 163–172. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i3.165>
- Delamartha, A., Galing Yudana, & Erma Fitria Rini. (2021). Kesiapan Aksesibilitas Wisata Dalam Mengintegrasikan Obyek Wisata (Studi Kasus

- : Karanganyar Bagian Timur). *Jurnal Plano Buana*, 1(2), 78–91.
<https://doi.org/10.36456/jpb.v1i2.3229>
- Eka Tirtawati, D. G. (2021). Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan di Sektor Perbankan. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 4(2).
<https://doi.org/10.36782/jemi.v4i2.2168>
- Fadilah, R., Geografi, J. P., Jurusan, M. F., Geografi, P., Pratiwi, Y., Jurusan, S., & Pratama, A. (2024). ANALISIS AKSESIBILITAS DAN KEPUASAN PENGGUNATRANSPORTASI KERETA API DI STASIUN MEDAN. In *Tahun* (Vol. 24, Issue 1).
- Ginting, M., & Elizabeth Haloho. (2021). *PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN DAN PEMASARAN SOSIAL MEDIA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI LIM'S CAFÉ KISARAN*.
- Haidir, M. S. (2020). Analisis Pengaruh Keterlibatan Pengguna dan Dukungan Pengawas Mengenai Kinerja Sistem Informasi Akuntansi di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 16–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.122>
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. In *JBE* (Vol. 26, Issue 1).
<https://www.unisbank.ac.id/ojs>;
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidimpuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828–838.
<https://doi.org/10.30651/jms.v7i2.12324>
- Hari Adji, R., & Supriadi, E. (2019). *ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH BANK BNI CABANG LONDON*.
- Hartati, N., & Simanjuntak, M. (2024). Analisis Partisipasi Nasabah, Value Co-

- creation, dan Loyalitas Nasabah. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 212–227. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1596>
- Hasnin, E. A. (2018). A Mediating Role of Customer Value Between Customer Engagement and Loyalty: An Applied Study in Commercial Banks in Egypt. *International Journal of Marketing Studies*, 10(1), 136. <https://doi.org/10.5539/ijms.v10n1p136>
- Kalengkongan, R. V., Mandey, S. L., Roring, F., Manajemen, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). PENGARUH E-COMMERCE LIVE STREAMING SERVICE DAN KETERLIBATAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO KANINO PREMIUM CLOTHING MANADO THE INFLUENCE OF E-COMMERCE LIVE STREAMING SERVICE AND CUSTOMER ENGAGEMENT ON CUSTOMER LOYALTY CUSTOMERS AT KANINO PREMIUM CLOTHING MANADO STORE. In 762 *Jurnal EMBA* (Vol. 12, Issue 3).
- Khotimah, N. (2018). *PENGARUH RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN SISTEM BAGI HASIL TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DAN LOYALITAS DI BANK SYARIAH MANDIRI (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik)* (Vol. 05, Issue 01). <http://m.kontan.co.id>
- Kurniawan, A. (2024). *Aksesibilitas Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kota Serang*.
- Lumempow, N. R., Mandey, S., & Rotinsulu, J. J. (2015). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI Tbk CABANG BAHU MALL MANADO. In *Jurnal EMBA* (Vol.3, Issue 3).
- Mahajan, R., Kumar, V., & Malati, N. (2021). Advancements in Technology and Customer's Satisfaction with online banking services. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 10).

- Makudza, F. (2021). Augmenting customer loyalty through customer experience management in the banking industry. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 28(3), 191–203. <https://doi.org/10.1108/JABES-01-2020-0007>
- Moha, S., Loindong, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND FACILITIES IN HOTEL YUTA MANADO. In *Moha., Sj. Loindong. Analisis Kualitas Pelayanan. Jurnal EMBA* (Vol. 575, Issue 1).
- Mulya Setiabudi, G., Boanerges Tampi, J., & Gaby Jeisy, L. (2023a). Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 161–172. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.41809>
- Mulya Setiabudi, G., Boanerges Tampi, J., & Gaby Jeisy, L. (2023b). Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 161–172. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.41809>
- Muslim, Rahmat Taufik, & Edi. (2020). *Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)*.
- Ningsi, E. H., & Manurung, L. (2023). Analisis Faktor Jaminan Rasa Aman, Aksesibilitas dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Bank BTN KC Medan. *ECo-Buss*, 6(1), 399–409. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.886>
- Noor, H. M., Nasrudin, N., & Foo, J. (2014). Determinants of Customer

- Satisfaction of Service Quality: City Bus Service in Kota Kinabalu, Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 153, 595–605. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.092>
- Novi Hartati, & Mariana Simanjuntak. (2024). Analisis Partisipasi Nasabah, Value Co-creation, dan Loyalitas Nasabah. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 212–227. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1596>
- Novia Rohmatullaili. (2023). Pengaruh Brand Image dan Aksesibilitas Digital Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KCP Bojonegoro-Sumberrejo. *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 2(2), 114–128. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v2i2.180>
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *JURNAL MUAMALAT INDONESIA - JMI*, 2(2). <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Putri, R., & Evi Zuhra, S. (2023). PENGARUH IKLAN TERHADAP LOYALITAS MEREK YANG DIMEDIASI OLEH KETERLIBATAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK PADA PENGGUNA SCARLETT WHITENING. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen TERAKREDITASI SINTA*, 4(1), 50–65. <http:jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- Riya Sharma. (2022). A Study on Innovation in Banking and its Impact on Customer Satisfaction. *Integrated Journal for Research in Arts and Humanities*, 2(3), 67–72. <https://doi.org/10.55544/ijrah.2.3.38>
- Rusydi, A. F., Ridwan, M., Ekowati, V. M., Supriyanto, A. S., & Johari, F. B. (2024). Customer Loyalty Based on Service Quality, Banking Image, and Fairness Mediating Role of Customer Satisfaction. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.10.3.717>

- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Analisis kualitas layanan, servicescape... In *Jurnal EMBA* (Vol. 3, Issue 1).
- Sallam, M. A. (2016). An Investigation of Corporate Image Effect on WOM: The Role of Customer Satisfaction and Trust. *International Journal of Business Administration*, 7(3). <https://doi.org/10.5430/ijba.v7n3p27>
- Septa, A., Putra, A., Tinggi, S., & Lampung, A. H. (2024). *Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah*. <https://synergizejournal.org/index.php/JREMP>
- Setyawan, Y. N., Japariato, D. E., Jurusan, M. M., & Pemasaran, M. (2014). Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Siti Yolanda Rahman Utami, Edy Yulianto, & Agung Nugroho L.I.F. (2024). Beyond Convenience: Understanding E-Service Quality Role In Fostering E-Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 28(2), 341–364. <https://doi.org/10.24912/jm.v28i2.1956>
- Sondakh, C., Fakutas, M., Dan, E., Universitas, B., & Ratulangi, S. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*.
- Subagiyo, R., Budiman, A., Mayor Sujadi Timur, J., & Timur, J. (2019). CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*. <http://jurnal.iainpadangsidempuan.ac.id/index.php/attijarah>
- Surya, D., Sanusi, F., & Sultan Ageng Tirtayasa, U. (2017). *ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN*. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Susanti, E. (2018). KUALITAS LAYANAN INTERNAL YANG MEMENGARUHI KEPUASAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN KUALITAS LAYANAN EKSTERNAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95–110. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2099>
- Tsakila, N. F., Wirahadi, M. A., Fadilah, A. A., & Simanjuntak, H. (2024). Analisis Dampak Fintech terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 11. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2787>
- Yudiana, F. E., & Setyono, J. (2016). ANALISIS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, LOYALITAS NASABAH, CORPORATE IMAGE DAN KEPUASAN NASABAH PADA PERBANKANSYARIAH. *INFERENSI*, 10(1), 93. <https://doi.org/10.18326/infs13.v10i1.93-114>
- Yuliati, A., & Huda, S. (2025). DAMPAK TEKNOLOGI KEUANGAN (FINTECH) PADA PERBANKAN KONVENSIONAL. <https://doi.org/10.58344/locus.v4i5.4036>
- Zulaeha, I., Arief, M. Y., & Fandiyanto, R. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI UNIT PANJI DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(12), 2728. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i12.4083>