

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Self service technology* (SST) dan kualitas layanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Variabel Self Service Technology (SST) dengan nilai $0,004 > 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, semakin tinggi kualitas dan pemanfaatan layanan mandiri yang disediakan bank, maka semakin besar pula kecenderungan nasabah untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut. Dengan adanya kemudahan, kecepatan, serta fleksibilitas dalam bertransaksi melalui layanan mandiri, nasabah merasa lebih nyaman dan terbantu, sehingga mereka terdorong untuk terus menggunakan produk dan jasa bank. Loyalitas ini tercermin dari perilaku nasabah yang tidak hanya melakukan transaksi berulang, tetapi juga cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain.
2. Variabel Self Service Technology (SST) dengan nilai $0,000 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi layanan mandiri seperti ATM dan mobile banking yang mudah diakses dan digunakan mampu meningkatkan pengalaman nasabah dalam bertransaksi, yang pada akhirnya menciptakan rasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Panorama.

3. Variabel Kualitas layanan dengan nilai $0,000 < 0,05$, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah terbentuk ketika pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepercayaan, kenyamanan, dan pengalaman positif yang konsisten. Interaksi langsung antara nasabah dan pihak bank tetap menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang.
4. Variabel Kualitas layanan dengan nilai $0,031 > 0,05$, sehingga positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini berarti pelayanan yang ramah, cepat, tepat, serta sesuai dengan kebutuhan mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, sehingga nasabah merasa terpenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan nasabah ini pada akhirnya akan meningkatkan hubungan jangka panjang antara bank dengan nasabah, karena mereka cenderung untuk tetap menggunakan layanan dan lebih jarang beralih ke bank lain.
5. Variabel Kepuasan nasabah dengan nilai $0,000 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan yang dirasakan setelah menerima layanan yang sesuai harapan mendorong nasabah untuk tetap setia, menggunakan produk bank secara berulang, serta merekomendasikannya kepada orang lain.
6. Kepuasan nasabah menjadi variabel *intervening* yang signifikan dalam hubungan antara SST dan loyalitas nasabah dengan nilai $0,001 < 0,05$, sehingga berperan signifikan. Ini berarti bahwa *self*

service technology akan efektif dalam meningkatkan loyalitas apabila nasabah merasa puas terlebih dahulu terhadap layanan yang mereka gunakan. Tanpa kepuasan, penggunaan SST tidak cukup kuat untuk membangun loyalitas.

7. Variabel Kepuasan nasabah menjadi variabel *intervening* dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah dengan nilai $0,031 > 0,05$, sehingga penting berperan signifikan. Artinya, kualitas layanan yang baik tidak serta merta langsung menciptakan loyalitas, namun terlebih dahulu meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian mendorong lahirnya loyalitas. Dengan kata lain, kepuasan bertindak sebagai jembatan yang menghubungkan kualitas layanan dengan kesetiaan nasabah terhadap bank. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk tetap setia, melakukan transaksi berulang, serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain..

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil temuan serta pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan masukan:

1. Bagi Manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Panorama

Disarankan agar terus mengembangkan dan menyempurnakan fitur-fitur dalam *Self Service Technology* (SST) seperti *mobile banking* dan ATM, agar lebih responsif, mudah diakses, dan *user-friendly* sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Serta juga perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan secara langsung, khususnya dalam aspek ketanggapan (*responsiveness*) dan empati dari petugas

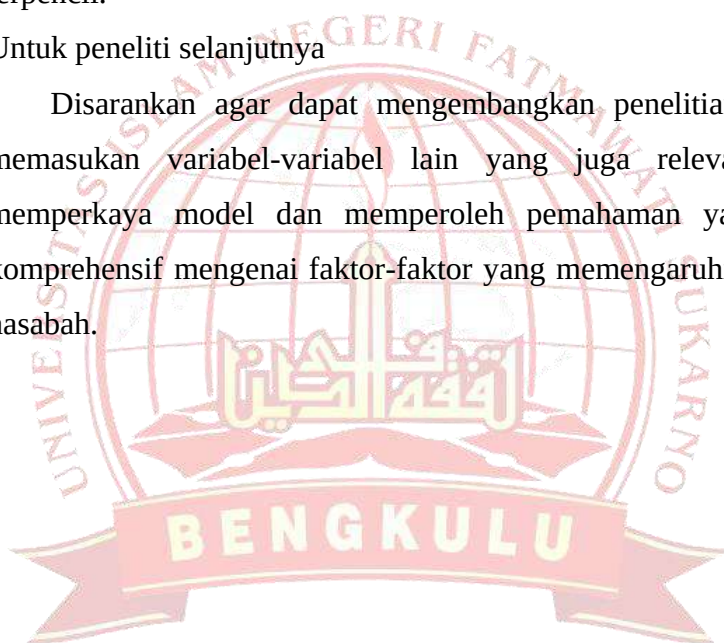
pelayanan, guna memastikan ekspektasi nasabah benar-benar terpenuhi.

2. Bagi Pemerintah atau Regulator (seperti OJK dan BI)

Disarankan untuk terus mendukung digitalisasi perbankan syariah dengan menciptakan regulasi yang kondusif, aman, dan inklusif agar layanan perbankan, termasuk *self service technology* dapat menjangkau lebih luas ke masyarakat terutama di daerah terpencil.

3. Untuk peneliti selanjutnya

Disarankan agar dapat mengembangkan penelitian dengan memasukan variabel-variabel lain yang juga relevan untuk memperkaya model dan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Putra, Panji Adam, “Konsep Ijmâ’ Dan Aplikasinya Dalam Mu’Âmalah Mâliyyah (Hukum Ekonomi Syariah),” *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 7.1 (2021), hal. 149–78
- Agustian, Ilham, Harius Eko Saputra, dan Abtonio Imanda, “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu,” *Jurnal Professional*, 6.1 (2019), hal. 42–60
- Ahmad Syafiq, “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam,” *El-Faqih : Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam*, 5.1 (2019), hal. 96–113
- Aisah, Siti, ““Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Pelayanan Islami,dan Religiusitas terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Pembantu Nganjuk)” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022)
- Alfajar, Fachrul, et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu,” *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1.1 (2021), hal. 37–50
- Amalia, Feby Ayu, “Investasi Tabungan Di Bank Syariah Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah,” *Asy Syar’iyyah: Jurnal Ilmu Syari’ah dan Perbankan Syariah*, 4.1 (2019), hal. 1–14
- Ani, J, B Lumanauw, dan J L A Tampenawas, “Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado the Influence of Brand Image, Promotion and Service Quality on Consumer Purchase Decisions on Tokopedia E-Commerce in Manado,” *663 Jurnal EMBA*, 9.2 (2021), hal. 663–74
- Apriliana, Tia, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology, Brand Image Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Bank Syariah (Studi Pada Generasi Z Kota Bandarlampung),” 2024

- Apriyanti, Yoki, Evi Lorita, dan Yusuarsono Yusuarsono, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah,” *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6.1 (2019)
- Arfaizar, Januariansyah, et al., “Inovasi dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital di Indonesia,” *Wadiah*, 7.2 (2023), hal. 163–91
- Arnita, Nurjuni, Miti Yarmunida, dan Yenti Sumarni, “Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia),” 6 (2023)
- Asyifa Primadita, “Pengaruh Digitalisasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025)
- Aurellia, Almirah Luthfiyah Nur, dan Fauzatul Laily Nisa, “Analisis Pembiayaan Ijarah Pada Perbankan Syariah,” *Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 1.3 (2024), hal. 97–107
- Bachri, Naufal, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, 1 ed. (CV. Sefa Bumi Persada, 2018)
- Benuf, Kornelius, Siti Mahmudah, dan Ery Agus Priyono, “Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia,” *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 3.2 (2019), hal. 145–60
- Djollong, Andi Fitriani, “Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research),” *Istiqra'*, 2.1 (2014), hal. 86–100
- Dwi Jayanti, Sundari, “Analysis of Self-Service Quality on Customer Satisfaction at All You Can Eat Restaurants in Bandung City, Indonesia Analisis Kualitas Layanan Self-Service terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran All You Can Eat Kota Bandung, Indonesia,” *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* |, 3.3 (2022), hal. 71–80
- Fatimah, Siti, “Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia,” 7.2 (2024), hal. 74–88

- Fatin Alfiah Rahmah, dan Husna Ni'matul Ulya, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Muamalat Digital Islamic Network di Bank Muamalat KCP Madiun," *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 3.1 (2023), hal. 42–54
- Fitriani, Nur Nasrina, dan Heri Sunandar, "Perkembangan, Pengawasan Dan Pengendalian Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2.1 (2023), hal. 81–95
- Grace, Dia, "Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 3.1 (2017), hal. 39–50
- Guspul, Ahmad, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)," *Jurnal PPKM UNSIQ I*, Vol.1.No.1 (2014), hal. PP.40–54
- Hafidah Ayu Kusnadi, Nurbaiti Nurbaiti, dan Nursantri Yanti, "Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2019)," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2.1 (2023), hal. 69–85
- Hasibuan, Abdul Nasser, dan Nofinawati, *Pemahaman Masyarakat Kota Padangsidimpuan Tentang Produk Perbankan Syariah* (Akademia Pustaka, 2021)
- Hasibuan, Ucok Samuel Erwin, Ita Pingkan F. Rorong, dan Mauna Th. B. Maramis, "Efektivitas tabungan, giro dan deposito sebelum dan saat pandemi covid 19 pada PT.Bank Rakyat Indonesia," *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 22.4 (2022), hal. 136–47
- Hendra, dan Arry Halbadika Fahlevi, "Implementation of Good Corporate Governance Principles in Pt .," 2024, hal. 1138–53
- Hendroatmoko, "Pengaruh Kualitas Layanan Syariah Berbasis Artificial Intelligence dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Perbankan Syariah di Indonesia," *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2021

- Herman, H, dan R Ramli, “Pengaruh Marketing Mix Dan Self Service Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju,” *SEIKO: Journal of ...*, 6.2 (2023), hal. 326–33
- Hidayatina, “Kredit Tanpa Bunga (Al-Qard Al-Hasan) Teori Dan Realita,” *At-Tijarah: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah*, 2.1 (2020), hal. 26–43
- Husain, “Falsafah Hukum Perbankan Syariah di Indonesia,” *Sulesana: Jurnal Wawasan Keislaman*, 14 (2020)
- Irawan, Ivan, Yuliana Yuliana, dan Arwin Arwin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan,” *Insologi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1.3 (2022), hal. 332–39
- Ismulyaty, Sri, Nurmaini, dan May Roni, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo),” *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8.1 (2022), hal. 66–75
- Isnaini, Fitria, Hendra Hermain, dan Nuri Aslami, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Cv Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam,” *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 2.1 (2022), hal. 129–42
- Jaharuddin, dan R Melda Maesarach, “Akad Salam Dan Problematikanya Di Perbankan Syariah, Pendekatan Kritis,” *Media Ekonomi*, 29.2 (2022), hal. 1–16
- Japar Rahayu, et al., “Implementasi Akad Salam dan Istishna’ di Perbankan Syariah,” *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah*, 7.1 (2024), hal. 123–41
- Kambali, Muhammad, “Produk Operasionalisasi Bank Syari’Ah : Studi Penerapan Prinsip Syari’Ah Pada Bank Syari’Ah Mandiri (Bsm) Dan Bank Islam Malaysia Berhard (Bimb),” *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9.1 (2021), hal. 20–35

- Khairunnisa, “Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin,” *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 5.2 (2021), hal. 57–62
- Khumaini, Sabik, Fahrudin, dan dan Samsuri, “Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang,” *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3.2 (2022), hal. 143
- Lale Radmi Rumilang, “Pngaruh Self Servicw Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah” (Universitas Islam Negeri Mataram, 2022)
- Lalu Riza Maulana Gafary, “Pengaruh Self Service Technology Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Ntb Syariah),” 2024
- Mahrnun, R S, “Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah,” 2020
- Mashuri, “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam,” *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9.1 (2020), hal. 54–64
- Masruron, Muhammad, dan Nurul Aulia Adinda Safitri, “Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19,” *Al Birru: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1.1 (2021), hal. 1–20
- Maulidia, Annisa, dan Syarifah Evi Zuhra, “Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction,” *Manis: Jurnal Manajemen, Inovasi Bisnis dan Stratgi*, 2.1 (2024), hal. 35–45
- Maune, A, “Self-Service Technology Service Quality and Brand Loyalty in Zimbabwe’s Banking Sector: A SEM Approach,” *Acta Universitatis Danubius. Œconomica*, 18.2 (2022), hal. 175–201
- Muhammad Muzani Zulmaizar, Abd Rahman dan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo,” 4.1 (2019), hal. 82–99

- Mukuan, Intan Monica Alma, Sangi Lucky Franky Tamengkel, dan Danny D.S Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3.1 (2022), hal. 98–105
- Munandar, Arif, "Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kota Banda Aceh" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2020)
- Musfiroh, Mila Fursiana Salma, et al., "Customer Satisfaction Mediates the Effect of Marketing Mix and Self Service Technology on Customer Loyalty," *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 4.1 (2024), hal. 103–19
- Muslimin, Edy, "Qiyas Sebagai Sumber Hukum Islam," *Mamba'ul 'Ulum*, 15.2 (2019), hal. 77–87
- Mustofa, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Deposito Perbankan," *An-Nisbah*, 2.47 (2015)
- Noor, Fahtira virdha, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pt herba penawar alwahida indonesia (studi pada alfatih business center ii hpai kota bengkulu)," 2020
- Novaria, Novi, et al., "the Effect of Self Service Technology and Service Quality on Loyalty With Satisfaction As Moderation," *Jurnal Ekonomi*, 12.3 (2023), hal. 847–54
- Nurdin, Muh. Syarif, "Perbankan Syariah (Studi Perbandingan Pandangan Antara Nejatullah Siddiqi," 2016
- Nurjaman, Muhamad Izazi, "Kedudukan Akad Qardh Dalam Regulasi Perbankan Syariah: Implikasinya Terhadap Inovasi Produk," *Al-Maqasid: Jurnal Ilmu Kesyariahan dan Keperdataan*, 10.2 (2024), hal. 228–45
- Nurul Hidayah, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Dinar Ashri Mataram" (Universitas Islam Negeri Mataram, 2021)

- Octaviani, Venny Adhita, dan Runi Runi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia,” *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21.1 (2023)
- Oktaviani Satriyanti, Evi, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya,” *Journal of Business and Banking*, 2.2 (2012), hal. 171
- Permatasari, Silvy, dan Elfira Maya Adiba, “faktor-faktor penentu loyalitas nasabah bank syariah indonesia factors determining customer loyalty in bank syariah indonesia,” 10.2 (2024), hal. 177–90
- Pewa, Nur Ramdiani Aisyatul, “Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pt. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau,” 2020, hal. 1–16
- Prawiyogi, Anggy Giri, et al., “Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar,” *Jurnal Basicedu*, 5.1 (2021), hal. 446–52
- Priska Ayu Kriesnanda, “Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri, Taktik Pemasaran Relasional, Hubungan Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank BRI Di Makassar” (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2017)
- Putri, Ananda Olivia, Rini Puji Astuti, dan Dewi Fajar Manikati, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Nasabah Bank Niaga,” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2 (2024), hal. 589–95
- Rahmania, Afifah Dwy Rezky Razak, dan Ahmad Fauzan Jamal, “Penerapan Prinsip Larangan Maysir, Gharar, Dana Riba Dalam Bank Syariah,” *Al-Muqaranah: Jurnal Hukum dan Pemikiran Islam*, 3.2 (2025), hal. 9–19
- Rahmawati, Nurnasrina, dan Heri Sunandar, “Hierarki Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia,” *Money: Journal of Financial and Islamic Banking*, 1.1 (2023), hal. 1–10

- Ramadhanti, Melinda, Noor Shodiq, dan M Cholid Mawardi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 dan 2019)," *Junral El-Aswaq*, 3 (2022), hal. 1–15
- Regina, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Cafe Beringin Tanggul Cempae Soreang Parepare" (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023)
- Riono, S B, et al., "Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes," *Jurnal Investasi*, 6.2 (2020)
- Riza, Akmal, dan Nurraiyana Anadila, "Shariah Governance, Reputasi dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah," *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 6.1 (2024), hal. 1–14
- Saputri, Nadia Ely, "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Keuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening" (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023)
- Sari, Cendika, dan Elsy Hatane, "Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Profitabilitas Pada Sebuah Perusahaan Jasa Automotif (PT 'X') Di Surabaya," 6.2011 (2019), hal. 30
- Sari, Desi Sartika, "Peforma automatic teller machine (ATM) bank syariah indonesia (BSI) pasca merger 3 bank (studi: pengguna automatic teller machine (ATM) bank syariah indonesia (BSI) mahasiswa perbankan syariah uinfas bengkulu)," 2021
- Sari, Meita Sekar, dan Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi*, 21.3 (2019), hal. 311
- Sari, Rosa Jatnika, dan Ine Aprianti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah," *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2.2 (2020), hal. 77

- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto Suharto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)*, 3.1 (2023), hal. 53–62
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, dan Risnal Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem informasi Akademik universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan pengguna menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3.1 (2020), hal. 131–43
- Setiawan, Romi Adetio, “Risk and Regulation of Islamic Banks: the Indonesian Experience,” *Western Sydney University*, 2022
- , “Sharia Compliance Risk in Islamic Bank: Does Indonesia Need To Adopt New Sharia Risk Rating Approach?,” *Jurnal Ilmiah Mizani*, 8.2 (2021), hal. 181–94
- , *The Future of Islamic Banking and Finance in Indonesia: Performance, Risk and Regulation, The Future of Islamic Banking and Finance in Indonesia: Performance, Risk and Regulation*, 2023, doi:10.4324/9781003393986
- Shafa, Nadia Farikha, “Prinsip Bagi Hasil Pada Peembiayaan Mudharabah Dalam Meningkatkan Kinerja Bank” (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024)
- Shofia, Putri Anis, Muhammad Yafiz, dan Nurul Jannah, “Terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi UIN Sumatera Utara Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah,” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 4.3 (2024), hal. 10098–112
- Siburian, Ind Tigana Prasetyo, Handoyo Djoko, dan Widayanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang,” *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2020, hal. 1–10
- Sudirjo, Frans, Aslichah, dan Mila Diana Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Religiustitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi,” *Edunomika*, 8.1 (2014), hal. 1–9

- Sumarsid, dan Atik Budi paryanti, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi),” *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12.1 (2022), hal. 70–83
- Susia, Kiki Diana, “Implementasi Akad Murabahah Paada Produk Pembiayaan Pensiunan Di Kcp Bank Syariah Mandiri Polewali Mandar” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2019)
- Tarigan, Mula, dan Dewi Frintiana Silaban, “Reviu Statistika: Data Dan Skala Pengukuran,” *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 3.02 (2023), hal. 118–26
- Tunru, Andi Alif, Rahmat Ilahi, dan Nurul Hikmah, “Analisis Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Di SDN 027 Samarinda Ulu Kota Samarinda,” *Jurnal Pendidikan IPS*, 4.2 (2023), hal. 53–60
- Tutik, Titik Triwulan, “Kedudukan Hukum Perbankan Syariah dalam Sistem Perbankan Nasional,” *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2016
- Umatin, Choiru, et al., “Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah,” *Wadiah*, 8.2 (2024), hal. 324–45
- UU Nomor 10 Tahun 1998, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan,” *Bank Indonesia*, 1998, hal. 1–65
- Yam, Jim Hoy, dan Ruhayat Taufik, “Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi,” 3.2 (2021), hal. 96–102
- Yusniar, “Tijauan Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam Pada Toko Busana Muslim Zaskia Sungkar Di Kota Banda Aceh,” *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3.11 (2024), hal. 4970–86
- Yusuf, Mochamad, Hendri Hermawan Adinugraha, dan Muhammad Taufiq Abadi, “the Effect of Marketing Mix, Self-Service Technology, and Digital Banking on Customer Satisfaction At Indonesian Sharia Bank of Pekalongan Pemuda,” *Journal of Management and Islamic Finance*, 2.1 (2022), hal. 1–11

Zulkarnain, Rizal, Her Taufik, dan Agus David Ramdansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon),” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2020, hal. 1–24

