

DAFTAR RUJUKAN

- (BSI), Bank Syariah Indonesia. “Laporan Keuangan 2025” 2025 (2025).
- A'yunina, Hilma. “Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Murabahah (Studi Kasus Di BMT Istiqomah Tulungagung Dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung)” (2020). <http://repo.uinsatu.ac.id/18549/>.
- Adinda Putri Nur Aini. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pengguna Digital Banking Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang).” *Skripsi Program Studi Perbankan Syariah* (2023).
- Ajzen. *Attitudes, Personality and Behavior*. USA: Open University Press, 2005.
- Amanda Dwi Novita, Nurul Hasanah. “Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Citra Perusahaan, Dan Customer Engagement Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia” 6, no. 1 (n.d.).
- Amelia Rahima Sari. “Layanan BSI Terganggu Berhari-Hari, Nasabah: Kepercayaan Kami Turun.” Last modified 2023. Accessed October 24, 2025. <https://www.tempo.co/ekonomi/layanan-bsi-terganggu-berhari-hari-nasabah-kepercayaan-kami-turun-189067>.
- Anang Asari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi.” *Momentum: Jurnal Sosial dan Keagamaan* 11, no. 2 (2022): 223–247.
- Aprihatiningrum Hidayati, Wa Ode Sifatu, Ali Maddinsyah. *Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen: Tinjauann Teoritik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Azizah, Ayif Fathurrahman dan Umi. “Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)” 1, no. 0274 (2018): 2622–4798. <https://doi.org/10.12928/ijiefb.v1i1.273>.

Bank Syariah Indonesia (BSI). "BSI Scholarship Mahasiswa." Accessed October 26, 2025. <https://www.bsischolarship.id/bsi-scholarship>.

———. "Rating ESG BSI Masuk Top 4 Global Islamic Bank." Jakarta, January 23, 2025. Last modified January 23, 2025. Accessed January 11, 2026. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/rating-esg-bsi-masuk-top-4-global-islamic-bank>.

Basu, Swastha. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty, 2009.

Cici Insiyah dan Siti Suraiyda. "Pengaruh Margin Deposito Mudarabah Dan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan" 05, no. 01 (2022): 40–44.

Claretta, Dyva, Ester Permata Putri, Lina Yuniati, and Ika Rahmawati. "Strategi Public Relations Teh Villa Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan." *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial* 2, no. 1 (2022): 172–179.

Dedi Rosadi. *Ekonometrika & Analisis Runtun Waktu Terapan Dengan Eviews*. Yogyakarta: Andi, 2012.

Dewi Sri Susanti, Yuana Sukmawaty, Nur Salam. *Analisis Regresi Dan Korelasi*. Malang: IRDH Book Publisher, 2019.

Enday Prasetyo. "Mengenal Kelebihan Bank BSI Dan Jenis-Jenis Tabungannya." *Balans. Id*. Jakarta, November 5, 2025. Mengenal Kelebihan Bank BSI dan Jenis-jenis Tabungannya%0AEnday Prasetyo%0AEnday Prasetyo%0ARabu, 05 November 2025.

Eva Sundari. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Indramayu: Penerbit Adab, 2021.

Fahmi, Dzul. *Persepsi (Bagaimana Sejatinya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita)*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021.

Febiana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia." *an-Nisbah* 03, no. 01 (2016): 24.

Feigenbaum, Armand V. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill, 1983.

Firmansyah, Fani. "Service Quality And Profit Sharing Perception On Loyalty With Satisfaction Mediation (Study Bank Syariah Indonesia Kcp Malang Sutoyo)" 9, no. 2 (2026): 161–187.

Frank Jefkins. *Public Relations*. Edisi Ke-5. Jakarta: Erlangga, 2003.

Hakim, Firdayanti B, Puteri Eka, and Dedi Supriyadi. "Persepsi , Pengambilan Keputusan, Konsep Diri Dan Values." *Jurnal Ilmiah Pascasarjana, Persepsi, pengambilan konsep diri dan values* 1, no. 3 (2021): hlm.156-157.

Hernawan, Wawan. "Analisis Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin KC Semarang)." Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2020.

I Ketut Swarjana. *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan Pandemi COVID-19, Akses Layanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi, 2022.

Ichwan Nanda Herwyn. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kualitas Produk, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Tulungagung Pasca Serangan Siber Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Skripsi Program Studi Perbankan Syariah* (2024).

Indonesia, Kementerian Agama Republik. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019.

Jill Griffin. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

———. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. New York: Simon and Chuster International Office, 1997.

Ke-92, Responden. “Persepsi Margin.” Blitar: wawancara pribadi, 2024AD.

Lintasgayo.co. “Layanan Buruk Hingga Aplikasi Error, HMI: BSI Gatot, Kembalikan Bank Konvensional Ke Aceh.” Last modified 2025. Accessed October 24, 2025. <https://lintasgayo.co/2025/02/09/layanan-buruk-hingga-aplikasi-error-hmi-bsi-gatot-kembalikan-bank-konvensional-ke-aceh/>.

Literasi Syariah. “Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia.” Last modified 2023. Accessed October 15, 2025. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>.

M. Fikri Akbar. *Public Relations*. Bantul, DIY: Ikatan Guru Indonesia, 2021.

Maria Kanusta. *Gerakan Literasi Dan Minat Baca*. Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2021.

Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.

Mastuki. “Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar).” *Kementerian Agama Republik Indonesia*. Last modified 2020. <https://kemenag.go.id/opini/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-03w0yt>.

Mu’ah dan Masram. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama publisher, 2014.

———. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Kualitas Pelayanan Dan Biasa Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama publisher, 2014.

Muchsinin, and Titin Rahmawati. “Teori Hipotesa Dan Proposisi Penelitian.” *SCHOLASTICA: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 2, no. 2 (2020): 188–203.

Muhammad Syafi’i Antonio. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.

Nonie Afrianty. *Theory of Planned Behavior: Mendeteksi Intensi Masyarakat*

Menggunakan Produk Perbankan Syariah. Bengkulu: CV Brimedia Global, n.d.

Nurulita, Naya. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Biaya Administrasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Keputusan Memilih Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Sebagai Variabel Mediasi.” *Etheses UIN Malang* (2024): 1–114.

Oktaviani Satriyanti, Evi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya.” *Journal of Business and Banking* 2, no. 2 (2012): 171.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). “Statistik Perbankan Syariah- Januari 2025,” no. January (2025).

Pimpinan BSI KC Tulungagung. “Persepsi Margin.” Tulungagung: wawancara pribadi, 2026.

Purnama, Rina, and Asmi Ayuning Hidayah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Tirtayasa Ekonomika* 14, no. 2 (2019): 187.

Putri Winda Lestari. *Modul Pengolaan Dan Analisis Menggunakan SPSS*. Jakarta: Universitas Binawan, 2021.

Rabbani, Fachri Maulida, and Nawirah Nawirah Nawirah. “Determinan Margin Keuntungan Produk Pembiayaan Murabahah.” *El Dinar* 6, no. 2 (2018): 112.

Rani Pilo. “Kualitas Pelayanan Adalah Indikator Penting Untuk Keberhasilan Bisnis.” *MitraComm*. Last modified 2023. Accessed September 15, 2025. <https://mitracomm.com/kualitas-pelayanan/>.

Responden ke-55. “Persepsi Margin.” Blitar: wawancara pribadi, 2025.

Revo M. “Ini Perbandingan Jumlah Umat Muslim Di Pakistan, India & Indonesia.” *Cnbc*. Last modified 2025. Accessed September 15, 2025. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20250515071139-128-633397/ini-perbandingan-jumlah-umat-muslim-di-pakistan-india-indonesia>.

- Reza Rian Saputra. *Teori Dasar Manajemen Perbankan Syariah*. Bengkulu: CV Brimedia Global, 2024.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019.
- Rusliani, Hansen, Ayu Sayfitri Notaria, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam, and Negeri Sulthan. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Dompot Digital Dana (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan" 6, no. 1 (2025): 179–189.
- Setiagraha, Dika, Ilham Prawidi Sakti, and Mail Hilian Batin. "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia" 4, no. 1 (2023): 39–48.
- Somantri, Oman, and Dyah Apriliani. "Support Vector Machine Berbasis Feature Selection Untuk Sentiment Analysis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Warung Dan Restoran Kuliner Kota Tegal." *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 5, no. 5 (2018): 537.
- Subagiyo, Rokmat. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Konsep Dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Pblishing, 2017.
- Sugianto, La Ode, and S Pd. *Model Pengembangan Citra Perusahaan*, 2020. www.ypsimbanten.com.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit ALFABETA, 2023.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2016). Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.

Syofian Siregar. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2018.

Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH, 2020.

Wahyuningsih, Hikmah. “Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah (BUMN), Kualitas Layanan, Dan Brand Image Produk Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Yogyakarta.” *Skripsi Program Studi Ekonomi Islam* (2021).

Widarto Rachbini. *Statistika Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Banten: CV. AA. Rizky, 2025.

Y Zhang dan Shirley Harrison. “Corporate Image Construction and Communication: A Case Study of a Multinational Company in China.” *Public Relations Review* 38, no. 5 (2012): 799–807.

Zamora, Ramon. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik B’right PT. PLN Batam Pada Unit Pelayanan Batam Centre.” *Jurnal Bening* 4, no. 1 (2017): 1–19. <http://dx.doi.org/10.33373/bening.v4i1.699>.

Q.S Al-Baqarah 2:267, n.d.

Q.S Al-Hujurat 49:15, n.d.

Q.S An-Nisa 4:29, n.d.