

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH MITRAGUNA  
BSI KCP JAKARTA KEMENTERIAN AGAMA**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**SYAFIRA RINDIYANI**

**24210131**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

**JAKARTA**

**2025**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*To infinity and beyond!*

*(Buzz Lightyear, Toy Story)*

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, Tugas Akhir ini kupersembahkan

untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, (Alm.) Bapak Muratno Effendi dan Ibu Sri Tunggal, yang telah menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, dan doa tiada henti sepanjang perjalanan ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan semangat yang diberikan.
2. Seluruh keluarga besarku, abang, kakak, ipar, dan keponakan yang selalu memberikan semangat dan doa terbaik.
3. Untuk diriku sendiri, yang telah berjuang dengan sabar, bertahan dalam tekanan, dan terus melangkah meski dalam kondisi sulit. Terima kasih telah kuat, tidak menyerah, dan terus percaya bahwa proses ini akan selesai pada waktunya. Tugas akhir ini menjadi bukti bahwa usaha dan ketekunan akan selalu menemukan jalannya menuju hasil.
4. Lizsa, motor tercinta, yang setia menemaniku melewati panas, hujan, dan macet selama kuliah, bahkan tetap berjuang bersamaku meski harus mogok di tengah jalan.
5. Sisil, laptop HP yang telah menjadi partner dalam mengerjakan tugas akhir dan tugas-tugas lainnya, meski sempat bolak-balik opname di tempat service.

6. Teman-teman badminton, yang sudah menjadi tempat pelarian dari stress dan penat, sekaligus pengingat agar tetap seimbang antara belajar dan bersenang-senang.
7. Sahabat-sahabat terdekatku, atas segala dukungan, doa, dan candaan yang membuat hari-hari terasa lebih ringan.
8. Teman-teman kelas 24.8B.10, yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan studi. Terima kasih atas kerja sama, kebersamaan, dan semangat selama perkuliahan.

*Langkah kecil yang sabar, akhirnya membawa sampai di garis akhir.*



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## LEMBAR SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syafira Rindiyani

NIM : 24210131

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH MITRAGUNA BSI KCP JAKARTA KEMENTERIAN AGAMA”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 01 Agustus 2025

Yang menyatakan,



**Syafira Rindiyani**

# LEMBAR SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syafira Rindiyani  
NIM : 24210131  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberkan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH MITRAGUNA BSI KCP JAKARTA KEMENTERIAN AGAMA”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 01 Agustus 2025  
Yang menyatakan,



**Syafira Rindiyani**

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

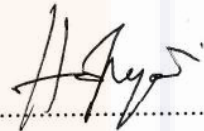
Nama : Syafira Rindiyani  
NIM : 24210131  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah Mitraguna BSI KCP Jakarta Kementerian Agama

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Agustus 2025

### PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Hary Mulyadi, S.E., M.M.



### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M.



Penguji II : Valentine Theresia Simamora, S.E.,  
M.M.



## LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH MITRAGUNA BSI KCP JAKARTA KEMENTERIAN AGAMA**” adalah hasil karya tulis asli Syafira Rindiyani dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Syafira Rindiyani  
Alamat : Jalan Belong Gg H Toha Rt 7 Rw 22 No. 38 Kel. Sukatani,  
Kec. Tapos, Kota Depok, Jawa Barat  
No Telp : 0851-5917-7127  
E-mail : [Syafirardyn@gmail.com](mailto:Syafirardyn@gmail.com)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Nasabah MitraGuna BSI KCP Jakarta Kementerian Agama” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Nusa Mandiri.

Penyelesaian tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan program studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selain itu, melalui penelitian ini penulis juga ingin menjelaskan betapa pentingnya meningkatkan kualitas layanan dan produk dalam membentuk kepuasan serta loyalitas nasabah di sektor perbankan syariah.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si., M.M., M.Kom., IPU, ASEAN. Eng., selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Ibu Dr. Nita Merlina, M.Kom., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Ibu Ida Zuniarti, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
4. Ibu Instianti Elyana, M.M., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri



5. Pak Hary Mulyadi, S.E., M.M., selaku Dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan
6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan di lingkungan Universitas Nusa Mandiri
7. Ibu Deasi Anggraini, selaku Pimpinan BSI KCP Jakarta Kementerian Agama dan Staf BSI KCP Jakarta Kementerian Agama yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses pengambilan data
8. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti
9. Sahabat dan rekan-rekan terdekat yang senantiasa memberi dukungan moril, waktu, dan tenaga selama proses pengerjaan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pihak yang membutuhkan, serta bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 01 Agustus 2025

Penulis



**Syafira Rindiyani**

## ABSTRAK

**Syafira Rindiyani (24210131), Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Nasabah Mitraguna BSI KCP Jakarta Kementerian Agama.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah dalam layanan pembiayaan syariah. Mitraguna berkah menjadi salah satu produk unggulan BSI yang membutuhkan evaluasi dari sisi kualitas layanan dan kualitas produk untuk melihat sejauh mana hal tersebut memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis SEM-PLS. data diperoleh dari 98 responden melalui kuesioner, dengan teknik pemilihan sampel *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan juga terbukti langsung berpengaruh terhadap loyalitas, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas, namun memberikan pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan nasabah. Penelitian ini memperkuat bahwa kepuasan memainkan peran penting sebagai penghubung antara kualitas dan loyalitas nasabah. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan penyesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah untuk mendorong loyalitas jangka panjang dalam layanan pembiayaan syariah.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah**



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ***ABSTRACT***

**Syafira Rindiyani (24210131), Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Nasabah Mitraguna BSI KCP Jakarta Kementerian Agama.**

*This study was motivated by the importance of maintaining customer satisfaction and loyalty in Islamic financing services. Mitraguna Berkah is one of BSI's flagship products that requires evaluation in terms of service quality and product quality to see the extent to which these factors affect customer satisfaction and loyalty. The objective of this study is to determine the extent to which service quality and product quality influence customer satisfaction and loyalty, both directly and through satisfaction as a mediating variable. The study was conducted using a quantitative approach with SEM-PLS analysis. Data were collected from 98 respondents via a questionnaire, using simple random sampling as the sampling technique. The results of the study indicate that service quality and product quality have a positive influence on customer satisfaction. Service quality was also found to have a direct influence on loyalty, while product quality did not have a direct influence on loyalty but had an indirect influence through customer satisfaction. This study reinforces that satisfaction plays a crucial role as a link between quality and customer loyalty. Overall, the findings emphasize the importance of improving service quality and aligning products with customer needs to foster long-term loyalty in Islamic financing services.*

**Key Word: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty**



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR PUSTAKA

- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (2023). *PENERAPAN METODE SERVQUAL DALAM ANALISIS POLA KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN BANK X*.
- Baihaqqy, M. R. I. (2023). *Manajemen Pemasaran (Marketing Mix dan Loyalitas)* (Issue September).
- Dayuwati, N., Rahadhini, M. D., & Indriastuti, D. R. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20(April), 20–30.
- Deni, S. (2025). Jadi Negara Muslim Terbesar Dunia, Indonesia Berpotensi jadi Raksasa Ekonomi Syariah. *Liputan6*. [https://www.liputan6.com/islami/read/5965526/jadi-negara-muslim-terbesar-dunia-indonesia-berpotensi-jadi-raksasa-ekonomi-syariah?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.liputan6.com/islami/read/5965526/jadi-negara-muslim-terbesar-dunia-indonesia-berpotensi-jadi-raksasa-ekonomi-syariah?utm_source=chatgpt.com)
- Fajri, M., Hidayat, R., Rahayu, S., & Fitrianty, R. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH DI BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG LEGUNG KABUPATEN SUMENEP. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(6), 1293–1300.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *PARTIAL LEAST SQUARES KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris* (1st ed.). Yoga Pratama.
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(September), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R A Workbook*. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_7)
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Sage*.
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial. In *Penerbit Insania*.
- Indonesia, B. S. (n.d.). *Sejarah Perseroan*. Bank Syariah Indonesia. Retrieved July 24,

2025, from [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)

- Indrasari, M. (2019). PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN. In *Unitomo Press* (Vol. 11, Issue 1). [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Kusumah, E. P. (2023). Metode Penelitian Bisnis: Analisa Data Melalui SPSS dan Smart-PLS. In *Deepublish* (Vol. 5, Issue 1).
- Mardani, D. A., & Priani, D. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK BSI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi : Kota Tasikmalaya Tahun 2023). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 148–157.
- Marwanto, B., Welsa, H., & Kurniawan, I. S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (pada Konsumen Produk Sayuran Cv Tani Organik Merapi Pakem Sleman). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(2), 120–128. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i2.2251>
- Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, 9(1), 20–38.
- Mayasari, S. (2024). BSI Proyeksikan Pembiayaan Mitraguna Berkah Tumbuh 17,26% di Akhir 2024. *Kontan.Co.Id*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-proyeksikan-pembiayaan-mitraguna-berkah-tumbuh-1726-di-akhir-2024>
- Munfaqiroh, S., Sandi, R. K., Adah, L. S., & Andiani, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. : *Jurnal Pemikiran & Penelitian Ekonomi*, 11(02), 148–161.
- Murti, W., & Dikto, G. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Kepada Loyalitas Pelanggan Pupuk Kujang. *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, 8(2), 74–90.
- Nugraha, F. S. E., & Astarini, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dimediasi oleh kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924.
- Pahmi. (2024). *Kualitas Produk Dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat*. [https://www.google.co.id/books/edition/KUALITAS\\_PRODUK\\_DAN\\_HARGA\\_MEMPENGARUHI\\_M/H9T9EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/KUALITAS_PRODUK_DAN_HARGA_MEMPENGARUHI_M/H9T9EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Pertiwi, A. B., Ali, H., Dwikotjo, F., & Sumantyo, S. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada E- Commerce Shopee*. 1(2), 537–553.
- Prastiwi, E. S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan

Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 244–256. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1556>

Putri, N. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 15(1), 30–47.

Ratna Wijayanti Daniar Paramita, Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2020). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen*.

Rizki, P. A., & Prabowo, B. (2022). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Indomie Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(5), 1543–1553. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i5.1023>

Sadik, N., & Rahman, M. M. (2024). Factors Affecting Digital Financial Service Adoption in Bangladesh: Evidence from SEM-ANN Approaches. *Journal of Risk Analysis and Crisis Response*, 14(4), 404–422. <https://doi.org/10.54560/jracr.v14i4.555>

Saharuddin, H., Gani, N., & Gani, I. (2024). Pengaruh Promosi Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Enrekang. *Journal of Institution and Sharia Finance*, 7(2), 64–81. <https://doi.org/10.24256/joins.v7i2.5566>

Sari, C. K., Mursyid, & Fahlefi, W. (2024). Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Kantor Cabang UGM Yogyakarta dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business*, 04, 44–62.

Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif Menggunakan SmartPLS 4*.

Setyawan, D. A. (2021). Hipotesis Dan Variabel Penelitian. In *Tahta Media Group*.

Setyawati, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen*. 19(1), 57–63.

Siswati, E., Iradawaty, sofiah N., & Imamah, N. (2024). Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. In *Cv.Eureka Media Aksara*.

Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Suharyati, Mulyani, Ariyani, N., Manggrabarani, P. H. & A. S., Lestari, F. P., Irawati, N., & Kurnia, L. (2023). *LOYALITAS PELANGGAN*. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)

- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (Sutopo (ed.)). CV ALFABETA.
- Suwastika, I. W. K., Budiman, Casriyanti, Megawati, I., Rahman, R. S., Oroh, F. N. S., Nasution, Y., Aurelia, P. N., Rahmawati, Girikallo, A. S., Adhitya, W. R., Suryani, U., & Hanafiah, H. (2024). *Buku Ajar MANAJEMEN PEMASARAN* (Issue May).
- Tanoto, E., Purwati, A. A., Komardi, D., & Hamzah, M. L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image (Citra Merek), Pengalaman Konsumendan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Kertajaya Utama Pekanbaru. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 171–183. <http://journal.almatani.com/index.php/invest/article/view/338>
- Tuanaya, S. H., Suharjo, B., & Findi, M. (2025). Strategi Pemasaran Produk Mitraguna Di PT Bank Syariah Indonesia ( Studi Kasus Di Region IV Jakarta ). *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 20(1), 63–71.
- Widiastuti, E., & Hendarti, Y. (2022). *ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN PT. SAHABAT TOUR & TRAVEL SUKOHARJO*. 50–61.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). 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*.



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI