

DAFTAR PUSTAKA

- Allis Nurdini. (2006). “Cross-Sectional Vs Longitudinal”: Pilihan Rancangan Waktu Dalam Penelitian Perumahan Permukiman. *DIMENSI (Jurnal Teknik Arsitektur)*, 34(1), 52–58. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/ars/article/view/16457>
- Apriyanti, Putri., Djasuro Surya dan Lutfi. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank Bjb Cabang Serang. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*. Vol. 1 (2), 159-166.
- Arcand, M., PromTep, S., Brun, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1066–1087. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150>
- Astono, A. D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Publikasi Jurnal Ilmiah Dalam Menyikapi Permenristekdikti RI No.20 Tahun 2017*, 20, 254–269.
- Ayu, R. R., & Valentina, N. (2020). Pengaruh E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Dengan Trust Sebagai Variable Intervening Pada Aplikasi Fintech Ovo. *Journal Strategi Marketing*. Vol 7, no 1.
- Bank BNI Syariah. (2020). Laporan Tahunan 2020 Annual Report.
- Bank BRI Syariah. (2020). Laporan Tahunan 2020 Annual Report.
- Bank Syariah Mandiri. (2020). Laporan Tahunan 2020 Annual Report.
- Bank BNI Syariah. (2020). Laporan Keberlanjutan Tahun 2020.
- Bank BRI Syariah. (2020). Laporan Keberlanjutan Tahun 2020.
- Bank Syariah Mandiri. (2020). Laporan Keberlanjutan Tahun 2020.

- Bank BNI Syariah. (2020). BNI Syariah catat transaksi mobile banking selama covid-19 naik signifikan. Di baca pada tanggal 23 Februari 2021, dari : <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/beranda/berita/siaranpers/ArticleID/2791/BNI%20Syariah%20Catat%20Transaksi%20Mobile%20Banking%20Selama%20COVID-19%20Naik%20Signifikan>
- Bank Syariah Mandiri. (2020). Cetak laba 719 M Mandiri Syariah bukukan kinerja solid sepanjang semester 1 2020. Di baca pada 23 Februari 2021, dari <https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/berita/cetak-laba-719-m-mandiri-syariah-bukukan-kinerja-solid-sepanjang-semester-i-2020->
- Basri, Anindita Imam. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman*, Volume 2. Nomor 1 Halaman 1-18.
- Batin, Mail Hilian. (2019). Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*. Vol. 3(1), 48-58.
- Budiman, Arief., Edy Yulianto, dan Muhammad Saifi. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Jurnal Profit*. Vol. 14 (1), 1-11.
- CNBN Indonesia. (2021). Transaksi Digital BRI Tembus Rp 4.000 T di Kuartal II-2021. Diakses pada 26 September 2021. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210801122231-17-265190/transaksi-digital-bri-tembus-rp-4000-t-di-kuartal-ii-2021>
- Dahri, M. (2020, December 25). Jenis Variabel Dan Skala Pengukuran, Perbedaan Statistik Deskriptif Dan Inferensial. <https://doi.org/10.31219/osf.io/dprtn>
- Erwin, Mutiara E., dan Susatyo Nugroho W.P. (2015) Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Internet Banking Bank Bukopin Dengan Metode Fuzzy E-Servqual, Ipa, Dan Usulan Perbaikan Dengan Metode QFD. *Industrial Engineering Online Journal*,

Vol 4 (1).

- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal EkonoI Islam*, 2, 110–117.
- Fazria, S. Y., Rubiyanti, R. N. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Traveloka Di Bandung). *e-Proceeding of Management*. Vol.6, No.2. hal 4226-4232.
- Filanti, Nurdina Nisaa. (2019). Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Mengenai Kualitas Layanan Bsm Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSM di Kabupaten Sleman. Universitas Islam Indonesia. halaman 1–22.
- Finnora, Elza dan Ismail Razak. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol. 5 (2).
- Fiona, D. R. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 37.
- Firmansyah, Alwan. (2018). Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Dan BRI Syariah. Universitas Islam Indonesia. Halaman 1-18.
- Fitriana, A. (2019). Pengaruh E-Marketing dan E-CRM terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Creative Information Technology Journal*, 4(4), 306. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i4.124>
- Garepasha, A., Aali, S., Bafandeh Zende, A. R., & Iranzadeh, S. (2020). Relationship dynamics in customer loyalty to online banking services. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2019-0183>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. 25 Edisi

Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Harahap, Zakaria. (2020). Pengaruh Pelayanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Volume 6 Nomor 1, 101–118.
- Herlina, H., & Diputra, T. T. (2018). Implementasi Rumus Sobel Pada Web Dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi*, 1(1), 19–24. <https://doi.org/10.30813/j-alu.v1i1.1106>
- Hertanto, Eko. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metodologi Penelitian*.1-4.
- Hissanudin, Iip Irawan. (2015). Pengaruh Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *SCIENTICA*. Volume II No. 2.
- Imelda, Sri, & Hikmayanti Huwaida. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Intekna*, 19 (2). pp. 101-109. ISSN 2443-1060
- Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 3(1), 26. <https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>
- Iskandar, Dibyo. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirisnasabah Pd. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota). *ProBank*, vol. 20, no. 23
- Juniarta, Hilmy R., & Masreviastuti. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Jatim Jombang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Vol. 3 (2), 363-368.
- Kasih, S. S., & Moeliono, N. N. K. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi

- Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 5(4), 780–791.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laucereno, Sylke Febrina. (17 Desember 2020). Gubernur BI Bicara Manfaat Merger Bank Syariah Indonesia. *Detikfinance*. Diakses pada tanggal 31 Maret 2021, dari: <https://finance.detik.com/moneter/d-5299247/gubernur-bi-bicara-manfaat-merger-bank-syariah-indonesia>
- Makmuriyah, A. N. U. R., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37–44.
- Meilani, N., Ida Suriana & Aditya Achmad Rakim. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (Jmap)*. hal. 441-449.
- Merdeka.com. (2021). Transaksi Livin' by Mandiri Kuartal I 2021 Tumbuh Capai Rp341 Triliun. Diakses pada 26 September 2021. <https://www.merdeka.com/uang/transaksi-livin-by-mandiri-kuartal-i-2021-tumbuh-capai-rp-341-triliun.html?page=2>
- Messakh, H. (2016). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Agora*, 4(1), 350–356.
- Mufida, Alfi Nur., M. Hufron, dan Ety Saraswati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Celcius Cabang Kota Malang). *e-Jurnal Riset Manajemen*. Vol. 09, 149-166.
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. (2016). Pengaruh

- Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5 (1), 1-30.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Vol. 10 (2), 201-216.
- Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, 05(02), 1–9. <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Nugroho, Sigit., Syahrul Akbar, dan Resi Vusvitasari. (2008). Kajian Hubungan Koefisien Korelasi Pearson (r), Spearman-rho (ρ), Kendall-Tau (τ), Gamma (G), dan Somers. *Jurnal Gradien*. Vol. 4 (2), 372-381.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Nurullaili & Andi Wijayanto. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware Di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2 (1), 89-97.
- Pangiuk, A., EI, M., Baining, M. E., SE, M., & Zawiyah, S. (2019). Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi thesis, UIN Sulthan Thaha Saifuddin*.
- Prisanti, Mega Della, Imam Suyadi, dan Zainul Arifin. (2017). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trus Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-customer Loyalty. *Journal Of Business Studies*, Vol. 2 No. 1 Hal. 19-38.

- Putra, I Wayan A.M, & Made W., I P.G. Sukaatmadja. (2016). Pengaruh E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Word Of Mouth Peserta Bpjs Ketenagakerjaan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol. 5 No. 11 Hal. 3647-3682.
- Putra, Yudiarto Perdana, Imam Safi'i, dan Dian Ruhamak. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction pada Pengguna E-Banking di Kota Kediri. Seminar Nasional dan Call for Papers (SENIMA 3). Hal. 432-440.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah. *Nalar Fiqh*. Nomor 10 (2), Hal 113-126.
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1118. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20206pp1118-1127>
- Republika.co.id. (2019). BRI Syariah Raih Penghargaan Loyalitas Nasabah. Diakses pada 28 September 2021. <https://www.republika.co.id/berita/poex7423/bri-syariah-raih-penghargaan-loyalitas-nasabah>
- Republika.co.id. (2019). Mobile Banking Mandiri Syariah Tingkatkan Pendapatan Bank. Diakses pada 28 September 2021. <https://www.republika.co.id/berita/q066mx423/emmobile-bankingem-mandiri-syariah-tingkatkan-pendapatan-bank>
- Republika.co.id. (2020). Transaksi Digital BNI Syariah Naik Signifikan. Diakses pada 28 September 2021. <https://republika.co.id/berita/q7zg8j383/transaksi-digital-bni-syariah-naik-signifikan>
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. (2014). Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis). Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.
- Rosyid, Muhammad Ibnu, Maya Ariyanty, dan Khrisna Kusumahadi. (2019). Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (Mbanking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung. *e-Proceeding of Management*,

Vol.6, No.3, Hal. 5557-5565.

Safitri, Kiki. (8 Desember 2020). Selain Modal dan Jaringan Besar, Ini Manfaat Merger Bank Syariah. Kompas.com. Diakses pada tanggal 31 Maret 2021, dari: <https://money.kompas.com/read/2020/12/08/164350426/selain-modal-dan-jaringan-besar-ini-manfaat-merger-bank-syariah>

Sampaio, Cláudio Hoffmann, Wagner Junior Ladeira, Fernando De Oliveira Santini. (2017). Apps for mobile banking and customer satisfaction: a cross-cultural study. *International Journal of Bank Marketing*.

Sarwono, J. (2011). Get to know the path of Analysis: History, Understanding, and Application, Scientific Journal of Business Management. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 11(2), 285–296.

Satriyanti, Evi Okatviani. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muabialat Disurabaya. *Journal of Business and Banking*. Vol. 2(2), Hal 171-184.

Setiawan, H. (2016). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528.

Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1119–1142. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0063>

Siadari, Kaledin dan Anas Lutfi. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Penggunaan Bni Mobile Banking Studi Kasus Bni Kantor Cabang Harmoni. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol. 5 (2). Hal 155-160.

Sidik, Syahrizal. (29 Januari 2021). Kemenkumham: Merger 3 Bank Syariah BUMN Efektif 1 Februari. CNBC Indonesia. Diakses pada tanggal 31 Maret 2021, dari: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210129145327-17-219683/kemenkumham-merger-3-bank-syariah-bumn-efektif-1-februari>

- Soelistya, D., & Agustina, H. A. (2018). Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya). *Accounting and Management Journal*, 1(2), 89–100. <https://doi.org/10.33086/amj.v1i2.77>
- Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 38–51. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.99>
- Sudirman, I Made Stevana Adi Santhika dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Volume 1, Nomor 4, Hal. 473-488.
- Sugiarto, Edie. (2016). Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian Dan perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Pada Ud. Dika Jaya Motor Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Volume I No.01, 34–47.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Sumadi, S. (2020). Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1, 145. <https://doi.org/10.30595/jhes.v0i1.8761>
- Susanto, Puteri H., & I. K. Subagja. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 7(1), 69-84.
- Tahuman, Zainuddin. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4 (3), 445-460.

- Tobagus, Anita. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *AGORA* Vol. 6, No. 1, hal. 1-10.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2020). *Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan*. 2(1).
- Ulya, Fika Nurul. (29 September 2020). Gubernur BI: Selama Pandemi, Transaksi Digital Naik 37,8 Persen. Kompas.com. Diakses pada tanggal 23 Februari 2021, dari: <https://money.kompas.com/read/2020/09/29/154300526/gubernur-bi--selama-pandemi-transaksi-digital-naik-37-8-persen?page=all>
- Umam, Khotibul dan Setiawan Hadi Utomo. 2016. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Wahyudien, Ifrina K., Widiartanto, dan S. Listyorini. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Larissa Aesthetic Center Semarang). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol. 3 (5).
- Walfajri, Maizal. (7 Mei 2021). Jumlah transaksi BNI Mobile Banking melesat 50,4% dalam setahun pandemi. Kontan.co.id. Diakses pada tanggal 30 Mei 2021, dari: <https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-transaksi-bni-mobile-banking-melesat-504-dalam-setahun-pandemi>
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. In *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen* (Vol. 10, Issue 2, pp. 273–284). <https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>
- Widyartono, A., & Sardjono, A. (2020). Pengujian faktor anteseden pada loyalitas pengguna internet banking. *Journal of Business and Information Systems (e-ISSN: 2685-2543)*, 2(2), 63–74. <https://doi.org/10.36067/jbis.v2i2.72>
- Zulfa, Moch. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah. Disertasi tidak diterbitkan. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga