

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Oleh:

Ayu Sri Wahyuni

1901221

PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM

FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Oleh:

Ayu Sri Wahyuni

1901221

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Ayu Sri Wahyuni

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Draft Skripsi ini tidak boleh diperbanyak secara keseluruhan atau sebagian,
dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa seizin penulis.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Kepuasan Nasabah Bank Digital Syariah di Jawa Barat: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 2023

Yang Membuat Pernyataan



Ayu Sri Wahyuni

1901221

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Bank Digital Syariah di Jawa Barat:
Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik,
Kualitas Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan

Penyusun : Ayu Sri Wahyuni

NIM : 1901221

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Agustus 2023

Dosen Pembimbing I,



Dr. Hilda Monoarfa, M.Si.
NIP. 197110261997022001

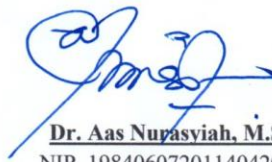
Dosen Pembimbing II,



Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy.
NIP. 198506082015042005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Dr. Aas Nurasyiah, M.Si.
NIP. 1984060720114042001

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM**
Jl. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung 40154 Telp. (022) 2001619,2002091,2002189 Fax. (022)2001621
Homepage <http://www.upi.edu> - Email: ilmuekonomi_fpeb@upi.edu

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Tanggal Ujian : 26 Juli 2023
Nama Mahasiswa : Ayu Sri Wahyuni
NIM : 1901221
Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Bank Digital Syariah di Jawa Barat: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan

No.	Penguji Skripsi	Tanda Tangan
1.	Dr. Juliana, M.E.Sy.	
2.	Ripan Hermawan, S.Pd., S.H., M.A.	
3.	Fitranty Adirestuty, S.Pd., M.Si.	

Bandung, Agustus 2023

Dosen Pembimbing I,

Dr. Hilda Monoarfa, M.Si.
NIP: 197110261997022001

Dosen Pembimbing II,

Aneu Cakhyana, S.Pd., M.E.Sy.
NIP: 19850608201504200

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Dr. Kas Nurasyiah, M.Si.
NIP: 19840607201404200

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Ayu Sri Wahyuni (1901221). **“Kepuasan Nasabah Bank Digital Syariah di Jawa Barat: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan”**. Pembimbing I: Dr. Hilda Monoarfa, M.Si. Pembimbing II: Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan bagi industri perbankan. Bank digital syariah muncul sebagai hasil dari perkembangan tersebut, menggabungkan prinsip-prinsip syariah dengan keunggulan teknologi digital. Namun, layanan bank digital syariah nyatanya masih belum memenuhi kepuasan nasabahnya. Beberapa keluhan dari nasabah bank digital syariah masih banyak ditemukan di berbagai platform media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan elektronik, kualitas produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan atau yang biasa dikenal sebagai *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan bank digital syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian kombinasi antara deskriptif dengan kausalitas. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan menggunakan jenis *purposive sampling* dengan sample sebanyak 134 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu SEM-PLS. Hasil penelitian pada analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan elektronik, kualitas produk dan CRM berada pada kategori tinggi, sedangkan variabel kepuasan nasabah berada pada kategori sangat tinggi. Variabel kualitas layanan elektronik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank digital syariah, sedangkan variabel kualitas produk dan CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank digital syariah. Implikasi pada penelitian ini bank digital syariah harus mempertahankan serta meningkatkan aspek kualitas layanan elektronik, kualitas produk, dan memperkuat CRM untuk menjaga kepuasan nasabahnya. Selain itu penelitian ini juga dapat meningkatkan literasi masyarakat umum terkait bank digital syariah.

Kata Kunci: Bank Digital Syariah, Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Produk, CRM.

Ayu Sri Wahyuni (1901221). ***“Customer Satisfaction of Digital Sharia Banking in West Java: Analysis of The Influence Of E-Service Quality, Kualitas Produk and CRM”***. Supervisor I: Dr. Hilda Monoarfa, M.Si. Supervisor II: Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy., CFP.

ABSTRACT

The growth of information and communication technology has brought about changes in the banking industry. Shariah digital banks have emerged as a result of these developments, combining Shariah principles with the advantages of digital technology. However, the services provided by Shariah digital banks still fail to meet the satisfaction of their customers. Many complaints from customers of Shariah digital banks are still found on various social media platforms. This research aims to determine the influence of electronic service quality, product quality, and customer relationship management (CRM) on the level of customer satisfaction in using Shariah digital banking services. The research method used is quantitative research with a combination of descriptive and causal research design. This study used non-probability sampling technique with purposive sampling method, involving 134 respondents. The data analysis technique used is SEM-PLS. The results of the descriptive analysis show that the level of electronic service quality, product quality, and CRM is in the high category, while the customer satisfaction variable is in the very high category. The variable of electronic service quality does not affect the customer satisfaction of Shariah digital banks, while the variables of product quality and CRM have a positive and significant effect on customer satisfaction of Shariah digital banks. The implications of this research are that Shariah digital banks must maintain and improve the aspects of electronic service quality, product quality, and strengthen CRM to maintain customer satisfaction. In addition, this research can also enhance the general public's literacy related to Shariah digital banking.

Keywords: *Digital Islamic Banks, Customer Satisfaction, E-Service Quality, Product Quality, CRM.*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya karena rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan draf skripsi dengan judul **“Kepuasan Nasabah Bank Digital Syariah di Jawa Barat: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Produk dan Manajemen Hubungan Pelanggan”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., keluarganya, sahabatnya, dan juga para pengikutnya hingga akhir zaman. Aamiin.

Penulis sampaikan terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen juga teman-teman yang sudah memberi kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara material maupun non-material dalam pembuatan skripsi ini. Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari banyak pihak. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga para pembaca merasakan manfaat dari draf skripsi ini. Terima kasih.

Bandung, Juli 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji hanya kepada Allah SWT, sang Pencipta semesta alam. Penulis ingin mengungkapkan rasa syukur yang mendalam atas rahmat, karunia, dan nikmat-Nya yang melimpah. Atas kehendak-Nya lah, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga sholawat serta salam semoga selalu terlimpah curah tak terhingga kepada Nabi Muhammad *shalallahu 'alaihi wassalam*, kepada keluarganya, para sahabat, dan umat-Nya yang setia mengikuti ajarannya hingga akhir zaman.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa kesuksesan dalam penyelesaian skripsi ini tidak mungkin tercapai tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, ketulusan, dan rendah hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. serta jajarannya dan Prof. Dr. H. Eeng Ahman MS selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, saya ucapkan terima kasih atas fasilitas yang telah diberikan untuk mempermudah perjalanan studi saya di kampus UPI.
2. Ibu Dr. Aas Nurasyiah, M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam periode 2021 – 2025. Penulis ucapkan terima kasih banyak karena telah memberikan banyak bimbingan dan motivasi perihal skripsi berikut rasa cinta dan kepedulian Ibu terhadap angkatan 2019 sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Semoga Allah senantiasa melindungi ibu dan melimpahkan keberkahan bagi ibu beserta keluarga.
3. Ibu Dr. Hilda Monoarfa, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih banyak atas bimbingan, saran, masukan serta waktu yang ibu luangkan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Ibu dapat menjadi amalan dan keberkahan.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. Ibu Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy. selaku Dosen Pembimbing II yang telah menemani penulis sedari awal penyusunan proposal skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih banyak atas bimbingan, masukan, saran, waktu dan arahan yang telah diberikan selama ini. Semoga segala kebaikan Ibu dapat dibalas oleh Allah SWT.
5. Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy. sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis. Terima kasih atas bimbingannya selama 4 tahun ini, terima kasih telah banyak membantu penulis agar senantiasa lulus tepat waktu. Semoga segala kebaikan Bapak dapat menjadi amalan dan keberkahan.
6. Segenap Dosen Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam: Bapak Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si.; Bapak Dr. Juliana, M.E.Sy.; Bapak Ripan Hermawan, S.S., S.H., M.A.; Ibu Neni Sri Wulandari, S.Pd. M.Si.; Ibu Suci Apriliani Utami, S.Pd.; M.E.Sy.; Ibu Rida Rosida, BS., M.Sc.; dan Ibu Rumaisah Azizah Al Adawiyah, M.Sc.; selaku dosen pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan banyak sekali ilmu dan pengajaran yang sangat berharga bagi penulis sejak awal perkuliahan hingga akhir studi. Semoga kebaikan bapak/ibu dosen diberikan balasan oleh Allah Swt. dengan berbagai kebaikan-kebaikan yang tak terduga pula untuk bapak/ibu dosen serta keluarga.
7. Almarhum Bapak Asib, Bapak kandung penulis. Terima kasih banyak atas kasih sayang, doa dan dukungan yang Bapak berikan kepada penulis semasa Bapak ada di dunia ini. Terima kasih juga karena Bapak, penulis selalu ingat harus segera menyelesaikan studi dengan tepat waktu. *Qodarullah*, Bapak tidak bisa menemani hingga terselesaikannya studi ini, hanya sampai semester 6 saja, namun pengorbanan dan cinta dari Bapak sejak penulis kecil akan selalu terkenang sampai kapan pun. Doa terbaik akan selalu penulis panjatkan, *insha Allah* penulis sudah ikhlas dan yakin bahwa Bapak saat ini sudah bahagia di sisi Allah Swt.
8. Ibu Yuyun Yulyani, orang tua penulis yang tanpa henti memberikan kasih sayang, do'a, dukungan moril, materil, motivasi, serta nasihat kepada penulis.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Terima kasih karena mamah selalu ada sebagai teman bercerita, terima kasih sudah selalu menguatkan, dan terima kasih atas segala pengorbanan yang mamah berikan sejak penulis kecil hingga sekarang. Semoga Allah panjangkan umur mamah agar penulis dapat membalas segala pengorbanan dan membahagiakan mamah walaupun Bapak sudah tidak ada lagi di dunia ini.

9. Almarhumah Ibu Wiwi Taswieti, Nenek tercinta penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa dan dukungan yang tidak akan pernah penulis lupakan sedari kecil hingga kini. Walaupun nenek hanya bisa menemani penulis sampai semester 2 saja, tetapi penulis yakin nenek sangat bangga dan bahagia disana. Doa dari penulis selalu mengiringi, semoga Allah menempatkan nenek di tempat yang terbaik disisi-Nya.
10. Adik-adik kandung penulis, Febriansyah dan Mawar Nur Afiqa. Terimakasih karena kalian sudah menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu.
11. Ridwan Amshari, seseorang yang selalu menemani penulis ketika masih menyangang status mahasiswa baru hingga terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, semangat, doa, pengorbanan, waktu dan kepeduliannya baik itu secara moril maupun materil yang diberikan untuk penulis selama ini. Terima kasih sudah menjadi seseorang yang selalu sabar dan menjadi pendengar yang baik untuk penulis ketika berada dalam masa-masa sulit. Semoga rencana kita berdua kedepan dilancarkan oleh Allah Swt.
12. Teman-teman seperjuangan: Salsabila Oktaviani, Yuli, Hanna, Nisa, Bilqis, Dini. Terima kasih sudah mewarnai hari-hari penulis semasa 4 tahun berkuliah dan menjadi teman bertukar cerita maupun pikiran terkait tugas-tugas kuliah. Semoga silaturahmi kita tetap terjalin.
13. Teman-teman penulis sedari SD sampai detik ini: Wita, Dinda, Fitri. Terima kasih atas semangat dan bantuannya untuk penulis ketika sedang dalam masa-masa yang sulit.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

14. Rekan-rekan karyawan dan intern Antares Telkom yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik itu tim platform maupun tim *hardware*. Terima kasih banyak atas pengalaman, canda dan tawanya sehingga penulis dapat melepas kepenatan yang dialami.
15. Responden penelitian skripsi ini yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dari penulis. Tanpa kalian, penelitian ini tidak akan terselesaikan. Semoga kebaikannya dibalas berlipat ganda oleh Allah Swt.
16. Teman-teman kost ibu Aling: Shevita, Firda, Sidiq. Terima kasih atas kepedulian dan semangat yang diberikan kepada penulis selama tinggal di kostan. Semoga kalian menjadi orang yang sukses dengan keahliannya masing-masing.
17. BPH DPM DIHATI: Nisa, Yogi, Deni. Terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang kita lalui bersama selama 1 tahun kepengurusan. Kesempatan yang luar biasa bisa bersama menyelesaikan amanah tersebut bersama kalian. Semoga silaturahmi kita tetap terjalin.
18. Keluarga besar DPM HIMA-IEKI 2022. Terima kasih sudah menjadi wadah bagi penulis untuk mengembangkan diri di masa-masa akhir perkuliahan.
19. Keluarga besar Departemen PSDM 2020-2021. Terima kasih sudah mengajarkan penulis arti dari organisasi dan kebersamaan semasa kuliah.
20. Teman-teman IEKI angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas kenangan, pelajaran dan cerita selama kita melaksanakan perkuliahan. Semoga kalian sukses dan bahagia selalu.
21. Akang dan Teteh IEKI Angkatan 2016, 2017, 2018 dan Adik-adik Angkatan 2020, 2021, dan 2022.
22. Tidak lupa untuk diri sendiri, Ayu Sri Wahyuni yang tidak pernah menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini. Walaupun jalan yang ditempuh tidak semulus yang dibayangkan, banyak cobaan dan rintangan yang datang sebagai proses pendewasaan. Terima kasih sudah berjuang.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Akhir kata, semoga Allah Swt. membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semoga menjadi amalan yang tidak pernah terputus.
aamiin allahumma aamiin.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>)	10
2.1.2 Konsep Kepuasan Nasabah	11
2.1.3 Konsep Kualitas Layanan Elektronik (KLE).....	14
2.1.4 Konsep Kualitas Produk	17
2.1.5 Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM).....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	31
2.3.1 Keterkaitan Kualitas Layanan Elektronik dengan Kepuasan Nasabah.....	31
2.3.2 Keterkaitan Kualitas Produk dengan Kepuasan Nasabah	32
2.3.3 Keterkaitan CRM dengan Kepuasan Nasabah	32
BAB III OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.3 Desain Penelitian.....	35

3.4	Definisi Operasional Variabel	36
3.5	Populasi dan Sampel	37
3.6	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.1	Instrumen Penelitian	39
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	40
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.8	Teknik Analisis Data	47
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	47
3.8.2	Analisis <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM) 47	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Bank Aladin dan Bank Jago Syariah	54
4.1.1	Gambaran Umum Bank Aladin	54
4.1.2	Gambaran Umum Bank Jago Syariah.....	55
4.2	Karakteristik Responden	57
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan Per-Bulan	61
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	62
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Bank Digital Syariah yang Digunakan.....	63
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Responden Menggunakan Bank Digital Syariah	64
4.3	Hasil Penelitian Deskriptif	65
4.3.1	Tingkat Kualitas Layanan Elektronik (KLE).....	65
4.3.2	Tingkat Kualitas Produk.....	71
4.3.3	Tingkat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	78
4.3.4	Tingkat Kepuasan Nasabah	84
4.4	Analisis SEM-PLS	90
4.4.1	Pengujian Outer Model	90
4.4.2	Pengujian Inner Model (Evaluasi Model Struktural)	93
4.4.3	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian	97

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	104
5.1 Simpulan	104
5.2 Implikasi	105
5.3 Rekomendasi	106
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	126

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Nasabah Bank Jago Syariah.....	3
Tabel 1.2 Data Keluhan Nasabah Bank Aladin	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel CRM	43
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	44
Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas	46
Tabel 4.1 Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Layanan Elektronik	65
Tabel 4.2 Kategori Variabel Tingkat Kualitas Layanan Elektronik Untuk Skor Tiap Item	68
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Layanan Elektronik	68
Tabel 4.4 Kategori Variabel Tingkat Kualitas Layanan Elektronik untuk Skor Total Variabel.....	69
Tabel 4.5 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat Kualitas Layanan Elektronik Tiap Responden.....	70
Tabel 4.6 Pemaknaan Kategori Variabel Kualitas Layanan Elektronik	71
Tabel 4.7 Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Produk	72
Tabel 4.8 Kategori Variabel Tingkat Kualitas Produk Untuk Skor Tiap Item	74
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Produk	75
Tabel 4.10 Kategori Variabel Tingkat Kualitas Produk untuk Skor Total Variabel	76

Tabel 4.11 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat Kualitas Produk Tiap Responden.....	77
Tabel 4.12 Pemaknaan Kategori Variabel Kualitas Produk.....	77
Tabel 4.13 Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat CRM	78
Tabel 4.14 Kategori Variabel Tingkat CRM Untuk Skor Tiap Item	81
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat CRM	81
Tabel 4.16 Kategori Variabel Tingkat CRM untuk Skor Total Variabel.....	82
Tabel 4.17 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat CRM Tiap Responden..	83
Tabel 4.18 Pemaknaan Kategori Variabel CRM.....	83
Tabel 4.19 Rata-rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah.....	84
Tabel 4.20 Kategori Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah untuk Skor Tiap Item	86
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah.....	87
Tabel 4.22 Kategori Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah untuk Skor Total Variabel.....	88
Tabel 4.23 Kategori dan Rekapitulasi Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah Tiap Responden.....	88
Tabel 4.24 Pemaknaan Kategori Variabel Kepuasan Nasabah	89
Tabel 4.25 <i>Loading Factors</i>	90
Tabel 4.26 Nilai <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	91
Tabel 4.27 Nilai <i>Cross Loading</i>	92
Tabel 4.28 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	93
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi Konstruksi (R^2).....	94
Tabel 4.31 <i>Variance Inflation Factors</i> (VIF).....	94
Tabel 4.32 Hasil Uji <i>F-Square</i> (F^2).....	95
Tabel 4.33 Hasil Uji Hipotesis	98

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Aladin	54
Gambar 4.2 Logo Bank Jago Syariah	55
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan Per-Bulan	62
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	62
Gambar 4.9 Layanan Bank Digital Syariah yang Digunakan	63
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Responden Menggunakan Bank Digital Syariah	64
Gambar 4.11 Hasil Model Penelitian SEM-PLS.....	97

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R., & Ekadjaja, A. (2020). Pengaruh peringkat kredit dan risiko bisnis terhadap struktur modal. *Jurnal paradigma akuntansi*, 2(4), 1728-1735.
- Aisha, N., & Azhar, M. E. (2022). Faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu menginap di the hill resort sibolangit. *Seminar nasional multidisiplin ilmu*, 3(1), 361-377.
- Aladinbank.id. (2023). retrieved from [instagram.com/aladinbank.id: https://www.instagram.com/aladinbank.id/](https://www.instagram.com/aladinbank.id/)
- Aladinbank.id. (2023). *Tentang bank aladin syariah*. retrieved from [aladin: https://aladinbank.id/tentang-aladin/](https://aladinbank.id/tentang-aladin/)
- Aldin, i. (2022, june 21). *Laju bank digital di tengah mobilitas tinggi generasi milenial*. retrieved from [katadata.co.id: https://katadata.co.id/lavinda/finansial/60d1b49f7877a/laju-bank-digital-di-tengah-mobilitas-tinggi-generasi-milenial](https://katadata.co.id/lavinda/finansial/60d1b49f7877a/laju-bank-digital-di-tengah-mobilitas-tinggi-generasi-milenial)
- Alimuddin, M., & Poddala, P. (2023). Prospek digital marketing untuk generasi muda. *Journal of career development*, 1(1), 54-70.
- AMA. (2007). *Definition of marketing*. retrieved from [What is marketing?: https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/](https://www.ama.org/the-definition-of-marketing-what-is-marketing/)
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan instrumen penunjang laboratorium. *Jurnal madani*, 1(2), 305-322.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank: (the effect of service quality and product quality on bank customer satisfaction). *EKOMABIS: Jurnal ekonomi manajemen bisnis*, 1(02).
- Annur, C. M. (2022, juli 14). *51% lulusan sma ke bawah memiliki literasi digital rendah*. retrieved from [databoks: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/14/51-lulusan-sma-ke-bawah-memiliki-literasi-digital-rendah#:~:text=semakin%20tinggi%20pendidikan%20seseorang%2c%20maka%20literasi%20digitalnya%20secara,komunikasi%20dan%20informatika%20bersama%20katadat](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/14/51-lulusan-sma-ke-bawah-memiliki-literasi-digital-rendah#:~:text=semakin%20tinggi%20pendidikan%20seseorang%2c%20maka%20literasi%20digitalnya%20secara,komunikasi%20dan%20informatika%20bersama%20katadat)

- Antaraneews.com. (2023, April 10). *Gen Z dinilai punya kesadaran untuk uji kebenaran informasi medsos.* retrieved from antara: <https://www.antaraneews.com/berita/3481137/gen-z-dinilai-punya-kesadaran-untuk-uji-kebenaran-informasi-medsos>
- Arcand, M., Promtep, S., Brun, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International journal of bank marketing*, 35(7), 1068-1089.
- Arifuddin, A. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal ilmiah multidisiplin amsir*, 1(1), 1.
- Arta, & Azizah. (2020). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use dan e-service quality terhadap keputusan menggunakan fitur go-food dalam aplikasi gojek. *Jurnal ilmiah ahasiswa manajemen, bisnis dan akuntansi*, 2(2), 291-303.
- Arum R, D., Wahyudi, I., & Wijaya R, R. (2020). Analisis sistem pengendalian intern terhadap kredit macet bank perkreditan rakyat (BPR) kota jambi. *Jambi Accounting Review (JAR)*, 1(1), 109-129.
- Asakristiani, V. A., & Mulyandi, M. R. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction aplikasi jenius. *Jurnal sosial sains*, 1(5), 418-423.
- Asnaniyah, S. (2022). Pengaruh e-service quality, e-trust dan e-satisfaction terhadap e-loyalty konsumen muslim. *journal of comprehensive islamic studies*, 1(2), 275–302.
- Astutik, M. P., & Septiandika, M. P. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap self-efficacy (studi kasus pengguna mandiri online di jember, situbondo, probolinggo, bondowoso, lumajang dan banyuwangi). *Jurnal niara*, 15(3), 581-585.
- Badan Pusat Statistik . (2023). *Jumlah penduduk menurut kabupaten/kota (jiwa), 2018-2020.* retrieved from badan pusat statistik provinsi jawa barat: <https://jabar.bps.go.id/indicator/12/133/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>
- Bagasworo, W. (2017). Pengaruh customer relationship management dan customer experience quality terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction (studi pada konsumen di tanamera cafe jakarta). *Journal of economics, management and banking*, 3(2), 89-99.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis kualitas produk, kualitas layanan dan customer relationship management serta dampaknya pada kepuasan

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- peserta bpjs ketenagakerjaan kota makassar. *Jurnal manajemen bisnis*, 6(1), 11-21.
- Bandung.Go.Id. (2023, Januari 30). *Keren! kota bandung terbaik soal indeks literasi ekonomi digital*. retrieved from [bandung.go.id: https://www.bandung.go.id/news/read/7544/keren-kota-bandung-terbaik-soal-indeks-literasi-ekonomi-digital#:~:text=jika%20bicara%20tentang%20digitalisasi%2c%20warga,%20dindonesia%20yaitu%205%2c34](https://www.bandung.go.id/news/read/7544/keren-kota-bandung-terbaik-soal-indeks-literasi-ekonomi-digital#:~:text=jika%20bicara%20tentang%20digitalisasi%2c%20warga,%20dindonesia%20yaitu%205%2c34).
- Bank Indonesia. (2022). *Laporan ekonomi dan keuangan syariah 2021*. retrieved from [Bank indonesia: https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/pages/laporan-ekonomi-dan-keuangan-syariah-2021.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/pages/laporan-ekonomi-dan-keuangan-syariah-2021.aspx)
- Barquin, S., Gantès, G. D., & Hv, V. &. (2019). Digital banking in indonesia: Building loyalty and generating growth. *mckinsey & company*.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelabuhan cigading – pt krakatau bandar samudera). *Jurnal riset bisnis dan manajemen tirtayasa*, 3(2), 198-214.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelabuhan cigading – pt krakatau bandar samudera). *Jurnal riset bisnis dan manajemen tirtayasa*, 3(2), 198-214.
- Bumn.Info. (2020, Maret 10). *Askrindo gunakan aplikasi crm dan rating sistem untuk tingkatkan direct bisnis*. retrieved from [bumn info: https://bumn.info/2020/03/10/askrindo-gunakan-aplikasi-crm-dan-rating-sistem-untuk-tingkatkan-direct-bisnis/](https://bumn.info/2020/03/10/askrindo-gunakan-aplikasi-crm-dan-rating-sistem-untuk-tingkatkan-direct-bisnis/)
- Celik, K. (2021). The effect of e-service quality and after-sales e-service. *bmij*, 9(3), 1137-1155.
- Daga, R. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabunganku terhadap kepuasan nasabah pada pt bank sulselbar kantor cabang belopa. *akmen. Jurnal ilmiah*, 16(1), 110-121.
- Dewi, K., & Ariana, I. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT Bank BPD Bali cabang Tohpati. *Jurnal pengabdian pada masyarakat*, 5(4), 556-567.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Elly Dwi Safitri, N. M. (2021). Pengaruh customer relationship management (CRM), desain produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan swarovski galaxy mall surabaya. *Jurnal dinamika administrasi bisnis*, 7(2).
- Erlivia, S., & Iskandar, D. A. (2022). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen restoran foodpedia pasar baru. *KALBISIANA: Jurnal mahasiswa institut teknologi dan bisnis kalbis*, 8(4), 4217-4229.
- Erpurini, W., & Zulyanti, R. (2019). Pengaruh sistem informasi pemasaran dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal sains manajemen dan bisnis indonesia*, 9(2), 230-237.
- Evelyn Wijaya, A. H. (2019). Pengaruh customer relationship management dan service quality dalam upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Central Asia Kota Pekanbaru. *Jurnal akuntansi kewirausahaan dan bisnis*, 4(2), 192-199.
- Evrita, E. P. (2021). Pengaruh Customer relationship management terhadap customer lifetime value dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pamella supermarket yogyakarta. *Muslimpreneur: Jurnal ekonomi dan kajian keislaman*, 1(1), 31-54.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah. *Jurnal ekonomi islam*, 2(3).
- Fauzi, A., & Murniawaty, I. (. (2020). Pengaruh religiusitas dan literasi keuangan syariah mahasiswa terhadap minat menjadi nasabah di bank syariah. *Economic education analysis journal*, 473-486.
- Febrina, D. I., & Rachmawati, I. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan warunk upnormal. *Eproceedings of management*, 7(2).
- Felix, R., Ratag, Y. S., & Andreani, F. (2021). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan tivoli club house sidoarjo dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel perantara. *Journal the winners*, 11(2), 151–159.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: Badan penerbit universitas diponegoro.
- Finthariasari, M., Ekowati, S., & Krisna, R. (2020). Pengaruh kualitas produk, display layout, dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal ekombis review – jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis*, 8(2), 149-158.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- fitri, D. Y., & Nisa, P. C. (2022). Pengaruh trust, word of mouth dan repurchase intention terhadap kepuasan pelanggan generasi millennial produk minuman street boba. *j. ecode mica j. ekon. manaj. dan bisnis*, 236-249.
- Ghefira, A. S. (2022, Desember 31). *evolusi-revolusi, bank digital syariah pasti siap!* retrieved from detik.com: <https://news.detik.com/kolom/d-6490992/evolusi-revolusi-bank-digital-syariah-pasti-siap>
- Ghozali, I. (2014). *Structural equation modeling, metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan penerbit universitas diponegoro.
- Giantari, L. P. (2022). Effect of e-service quality on customer satisfaction and customer loyalty on tokopedia customers in denpasar. *European journal of business and management research*, 7(2), 200-204. doi:doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1297
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least square – structural equation model (pls-sem)*. London: Sage publications.
- Hasan, S. (2020). Pengaruh kualitas produk, harga, dan sistem pembayaran terhadap keputusan pembelian meubel sebagai produk tersier dalam upaya bersaing dengan e-commerce dan perubahan sosio-ekonomi global. *Jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis*, 17(2), 111-120.
- Hasanah, F. (2019). Pengaruh tingkat religiusitas, pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung mahasiswa universitas muhammadiyah Palembang pada bank syariah. *Jurnal akuntansi dan bisnis*, 4(1), 485-495.
- Hera. (2023, Januari 5). *Akun bank jago terkunci lagi*. retrieved from mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2023/01/05/surat-pembaca/akun-bank-jago-terkunci-lagi>
- Husnawati, Tentama, F., & Situmorang, N. Z. (2019). Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk hope. *jurnal psikologi terapan dan pendidikan*, 1(2), 128-135.
- I Gusti Ayu Ivana, W. A. (2021). Pengaruh produk, harga, dan e-service quality terhadap kepuasan konsumen bors cafe di kota palu. *productivity*, 2(4), 262-266.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal riset manajemen dan bisnis (jrmb) fakultas ekonomi uniat*, 4(1), 175-182.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Ihsan, & Siregar. (2019). Pengaruh e-service quality terhadap keputusan pengguna jasa ojek online go-ride dalam aplikasi go-jek melalui kepercayaan konsumen di kota jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(1), 170-175.
- Intan, N. (2022). *Ojk catat aset perbankan syariah melonjak 12,71 persen pada april 2022*. retrieved from [republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/reak7m349/ojk-catat-aset-perbankan-syariah-melonjak-1271-persen-pada-april-2022](https://www.republika.co.id/berita/reak7m349/ojk-catat-aset-perbankan-syariah-melonjak-1271-persen-pada-april-2022)
- Irfan, M. (2022). Studi tentang kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah. *Jurnal industri kreatif dan kewirausahaan*, 5(2), 168-182.
- Jago.com. (2022). *Jago syariah*. retrieved from https://jago.com/id/syariah/principle?gclid=cjwkcjwyeujbha5eiwa5wd7_dftntnexcycbof_mq1s4ihof0wmoe4fy7xmlpws8szzali_eracv6bocgq8qavd_bwe
- Juliana, Faathir, M., & Sulthan, M. (2019). Bandung, implementasi etika bisnis islam pelaku usaha mikro : studi kasus pada pelaku usaha mikro syariah puspa bank indonesia wilayah jawa barat di. *strategic: Jurnal pendidikan manajemen bisnis*, 19(1), 36-43.
- Juliana, J., Qudsi, F. S., Disman, D., & Marlina, R. (2018). Sharia compliance: case study on murabahah product bmt itqan. *2nd ICIEBP (p.914-923)*.
- Juliana, U., Putri, F. F., & Wulandari, N. S. (2022). Muslim tourist perceived value on revisit intention to bandung city with customer satisfaction as intervening variables. *Journal of islamic marketing*, 161-176.
- Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) dengan smartpls. *modul pelatihan*, 1-4.
- Karmelia, L. (2018, April). *Pentingnya kepuasan nasabah sebagai penilaian standar kinerja perbankan syariah*. retrieved from [kompasiana.com: https://www.kompasiana.com/lindakarmelia/5ac78a6cab12ae2c01280214/pentingnya-kepuasan-nasabah-sebagai-penilaian-standar-kinerja-perbankan-syariah](https://www.kompasiana.com/lindakarmelia/5ac78a6cab12ae2c01280214/pentingnya-kepuasan-nasabah-sebagai-penilaian-standar-kinerja-perbankan-syariah)
- Kementerian Keuangan. (2021, Agustus). *Peran keuangan syariah dalam pemulihan ekonomi nasional indonesia*. retrieved from [kementerian keuangan republik indonesia: https://fiskal.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers-detil/320](https://fiskal.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers-detil/320)
- Kharisma, A. (2022, November 1). *Kelola keuangan makin berkah, ini fitur unggulan layanan jago syariah*. retrieved from [detik finance:](https://detik.com/finance)

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<https://finance.detik.com/moneter/d-6382536/kelola-keuangan-makin-berkah-ini-fitur-unggulan-layanan-jago-syariah>

Knks.go.id. (2021). *Webinar outlook industri jasa keuangan syariah tahun 2022: peluang & tantangan*. retrieved from knks.go.id: [https://knks.go.id/storage/upload/1643624661-\[kneks\]%20outlook%20industri%20jasa%20keuangan%20syariah%202022_270122_isnaeni%20a.%20upload.pdf](https://knks.go.id/storage/upload/1643624661-[kneks]%20outlook%20industri%20jasa%20keuangan%20syariah%202022_270122_isnaeni%20a.%20upload.pdf)

Kompas Tv. (2022, Februari 11). *Kenapa wanita suka belanja? simak penjelasannya berikut ini*. retrieved from kompastv: <https://www.kompas.tv/video/260001/kenapa-wanita-suka-belanja-simak-penjasannya-berikut-ini>

Kompas.com. (2021, Desember 22). *Penggunaan bank digital di tangan milenial*. retrieved from kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2021/12/22/101958126/penggunaan-bank-digital-di-tangan-milenial?page=all>

Kompas.com. (2023, Desember 7). *Daftar UMP dan UMK jabar 2023, berlaku mulai 1 januari 2023*. retrieved from kompas.com: <https://bandung.kompas.com/read/2022/12/07/213146578/daftar-ump-dan-umk-jabar-2023-berlaku-mulai-1-januari-2023?page=all>

Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.

Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan*. Jakarta: Rajawali.

Kotler, P. (2016). *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2004). *Principles of marketing, (10th Ed)*. . New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran. Jilid 1. Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.

Kottler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan Oleh Andi Maulana Dan Wibi Hardani. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.

Kusnandar, V. B. (2021, Oktober). *Jawa Barat povinsi dengan penduduk muslim terbesar di indonesia pada juni 2021*. retrieved from katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/12/jawa-barat-povinsi-dengan-penduduk-muslim-terbesar-di-indonesia-pada-juni-2021#:~:text=jawa%20barat%20povinsi%20dengan%20penduduk%20mu slim%20terbesar%20di%20indonesia%20pada%20juni%202021,-demografi&t>

Ayu Sri Wahyuni, 2023

KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT: ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Kusnandar, V. B. (2022, Oktober 10). *Kepadatan penduduk di kabupaten/kota Provinsi Jawa Barat (juni 2022)*. retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/10/ini-wilayah-paling-padat-penduduk-di-jawa-barat-pada-juni-2022>
- Laila, T. N., Putra, Y. D., & Aisah, S. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan herbalife. *Jurnal Ilmiah ekonomi global masa kini*, 13(2), 97-101.
- Lee Sze Yuan, M. S. (2020). Lee Sze Yuan1. *International journal of business and management*, 4(5), 43-54. doi:: 10.26666/rmp.ijbm.2020.5.6
- Li, H., Y., L., & Suomi, R. (2009). Measurement of e-service quality: an empirical study in online travel service.
- Ludiman, I., & Mutmainah, K. (2020). Analisis determinan market share perbankan syariah di indonesia (studi empiris pada bank umum syariah dan unit usaha syariah yang terdaftar di ojk periode maret 2017 sampai september 2019). *Jematech*, 169-181.
- Luigi Pio Leonardo Cavaliere, S. S. (2021). The impact of customer relationship management on customer satisfaction and retention: the mediation of service quality. *Journal of physiotherapy and rehabilitation*, 32(3), 22107-22121.
- Maharani, R. A., & Alam, I. A. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen selama pandemi COVID-19 pada kebab salahuddin. *sibatik journal: Jurnal Ilmiah bidang sosial, ekonomi, budaya, teknologi dan pendidikan*, 1(4), 235-241.
- Mahira, M. H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome. *Konferensi riset nasional ekonomi manajemen dan akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Marcell, T., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020). Analisis marketing mix dan customers relatihoship management terhadap kepuasan pelanggan rm. kios baru manado. *jurnal emba: Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, 8(3).
- Mardiyanto, E. (2021). Implementasi marketing mix dalam pemasaran perbankan syariah. *Al-Iqtishad: Jurnal pemikiran dan penelitian ekonomi islam*. *al-iqtishad: jurnal pemikiran dan penelitian ekonomi islam*, 9(1), 93-103.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *jurnal ilmiah bina manajemen*, 3(2), 134–146.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Marlena, S. F. (2021). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal ekonomi manajemen dan akuntansi*, 23(3), 463-474.
- Marlius, D., & Putriani, I. (2019). Kepuasan nasabah pt. bank rakyat indonesia unit tapan cabang painan dilihat dari kualitas layanan customer service. *Jurnal pundi*, 3(2), 111-122.
- Mary Christy O. Mendoza, R. R. (2020). Assessment of e-service quality dimensions and its influence on customer. *2020 ieee 7th international conference on industrial engineering and applications (iciea), bangkok, thailand, 2020*, 1076-1081. doi:10.1109/iciea49774.2020.9101940.
- Mas'ari, A. H. (2019). Analisa strategi marketing mix menggunakan konsep 4p (price, product, place, promotion) pada PT. haluan riau. *Jurnal teknik industri*, 5(2), 79-86.
- Maulana, I. (2021, Desember 6). *Proses penutupan rekening bank jago tidak jelas dan berbelit-belit*. retrieved from mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2021/12/06/surat-pembaca/proses-penutupan-rekening-bank-jago-tidak-jelas-dan-berbelit-belit>
- Maulana, Y. (2021, Januari 22). *Gen z dan milenial dominasi jumlah penduduk di jawa barat*. retrieved from detiknews: <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5345181/gen-z-dan-milenial-dominasi-jumlah-penduduk-di-jawa-barat>
- Mawarni, R., Fasa, M. I., & Suharto. (2021). Penerapan digital banking bank syariah sebagai upaya customer. *al-iqtishod: Jurnal pemikiran dan penelitian ekonomi islam*, 9(2), 39-54.
- Mawarsari, M. A. (2023, Maret 17). *Anda pelaku umkm? ketahui 9 fitur dan produk di aladin bank yang berguna untuk usaha*. retrieved from dailysocial: <https://dailysocial.id/post/fitur-dan-produk-aladin-bank>
- Mediakonsumen.com. (2022, juni 18). retrieved from mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2022/06/18/surat-pembaca/penarikan-uang-bank-jago-di-atm-bank-cimb-niaga-gagal-tapi-saldo-terpotong>
- Monoarfa, H., Rahayu, A., Adirestuty, F., Karim, R. A., Bahtar, A. Z., Nazari, Z. A., & Mahmud, N. (2022). The influence of islamic attributes on. *Internation journal of tourism cities*, 8(1), 140-152.
- Muhtadi, M., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah tabungan mudharabah al barakah di bank kalsel kantor cabang syariah banjarmasin). *Jurnal bisnis dan pembangunan*, 9(2), 14-25.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Najib, R., Dewi, R., & Suryoko, S. (2022). Najib, Rayyan., Dewi, Reni., Suryoko, Sri. (2022). Pengaruh kualitas produk dan e-service quality terhadap kepuasan pelanggan (studi pada konsumen lazada di semarang). *jurnal ilmu administrasi bisnis*, 11(2), 347-358. *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, 11(2), 347-358.
- 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.
- Ningsi, B. A. (2018). Analisis kepuasan pelanggan atas kualitas produk dan pelayanan dengan metode SEM-PLS. . *Jurnal statistika dan aplikasinya*, 2(2), 8-16.
- nisazizah, B., & Sudaryanto, B. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan customer relationship management terhadap kepuasan nasabah serta loyalitas nasabah (studi pada nasabah bni syariah kantor cabang semarang dan kantor cabang pembantu unisula). *Diponegoro journal of management*, 7(4), 116-127.
- Novitasari, A. (2020, June 30). *Sistem bank syariah dan konvensional: hanya berbeda istilah?* retrieved from sef feb ugm: <https://sef.feb.ugm.ac.id/sistem-bank-syariah-dan-konvensional-hanya-berbeda-istilah/>
- Novyantri, R. &. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada dompet digital dana (studi pada pengguna dana). *International journal administration, business and organization (ijabo)*, 2(3), 49-58.
- Nurani, R. Z., & Nugraha, F. (2022). Analisis karakter tanggung jawab siswa sekolah dasar dalam pembelajaran daring. *Jurnal cakrawala pendas*, 8(1), 217-228.
- Nurhidayah, H. (2022). *Bank digital dorong pertumbuhan ekonomi syariah.* retrieved from pajak.com: <https://www.pajak.com/komunitas/opini-pajak/bank-digital-dorong-pertumbuhan-ekonomi-syariah/>
- Nurjaya, Erlangga, H., Iskandar, A. S., Sunarsi, D., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh promosi dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada pigeonhole coffee di bintaro tangerang selatan. *Jurnal tadbir peradaban*, 2(2), 147-153.
- Oscar, B., & Terra, M. R. (2021). Pengaruh penerapan customer relationship management dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bank BRI Syariah cabang Padang. *Jurnal bisnis dan pemasaran*, 11(2), 1-14.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *ojk.go.id*. retrieved from perbankan syariah dan kelebagaannya: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/pbs-dan-kelebagaannya.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Roadmap perbankan syariah 2020-2025*. retrieved from ojk.go.id: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/documents/pages/roadmap-pengembangan-perbankan-syariah-indonesia-2020-2025/buku%20%20roadmap%20pengembangan%20perbankan%20syariah%20indonesia%202020-2025.pdf>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Snapshot perbankan syariah indonesia*. retrieved from ojk.go.id: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/documents/pages/snapshot-perbankan-syariah-september-2021/snapshot%20perbankan%20syariah%20september%202021.pdf>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan perkembangan keuangan syariah 2021*. retrieved from otoritas jasa keuangan: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/documents/laporan%20perkembangan%20keuangan%20syariah%20indonesia%20%28laksi%29%202021.pdf>
- Pengaruh customer relationship management dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di pt bank rakyat indonesia tbk kantor cabang tambun, bekasi. (2021). *jurnal ilmiahmanajemenubhara*, 3(1), 94-108.
- Permadi, L. (2022, Maret 19). *Kini hadir, uang digital syariah! dari bank jago syariah hingga bank aladin syariah*. retrieved from kompasiana: <https://www.kompasiana.com/lisiana09/6235a844cfca51141454aac2/kini-hadir-uang-digital-syariah-dari-bank-jago-syariah-hingga-bank-aladin-syariah>
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *Jurnal sosiohumanitas*, 20(2), 64-78.
- Permatasari, A., & Bahar, R. F. (2023, April 19). *Gen z harus melek keuangan, waspada investasi bodong yang janjikan hasil besar*. retrieved from viva.co.id: <https://www.viva.co.id/gaya-hidup/inspirasi-unik/1594129-gen-z-harus-melek-keuangan-waspada-investasi-bodong-yang-janjikan-hasil-besar>

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Pradana, F. (2021). Pengaruh manajemen hubungan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kualitas pengalaman terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada nasabah PT FAC sekuritas indonesia di yogyakarta.
- Pramudita, D. T. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: harga dan kualitas produk (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial*, 3(1), 424-436.
- Pratama, D., Widyastuti, T., Suroso, S., & Untari, D. T. (2021). Pengaruh customer relationship management dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di pt. bank rakyat indonesia tbk kantor cabang tambun, bekasi. *Jurnal ilmiah manajemen ubhara*, 3(1), 94-108.
- Pratama, R. (2022, Oktober 16). *Tanpa alasan yang jelas, rekening bank jago malah diblokir permanen*. retrieved from mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2022/10/16/surat-pembaca/tanpa-alasan-yang-jelas-rekening-bank-jago-malah-diblokir-permanen>
- Pratiwi, A. R., & Dermawan, D. A. (2021). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pelanggan shopeepay pada aplikasi shopee di kota surabaya). *Jurnal dinamika administrasi bisnis*.
- Prijanto, B., Pulung, R., & Sari, A. (2021). Analisis perbandingan kualitas pelayanan bank syariah dengan bank konvensional di kota depok menggunakan carter model. *Jurnal tabarru': islamic banking and finance*, 4(1), 178-194.
- Pulumbara, G. F., Latief, F., & Ilham, B. U. (2023, Maret 1). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan minuman jr tea. *Manuver: Jurnal akuntansi dan management*, 1(1), 76-92.
- putra, d. (2022, juni 4). *bank jago tidak memenuhi komitmen untuk menyelesaikan transaksi yang "pending"*. retrieved from mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2022/06/04/surat-pembaca/bank-jago-tidak-memenuhi-komitmen-untuk-menylesaikan-transaksi-yang-pending>
- rahadian, I. (2022, februari 22). *serba digital, ini keunggulan layanan jago syariah*. retrieved from cnbc indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220222151202-37-317361/serba-digital-ini-keunggulan-layanan-jago-syariah>
- Ramadanty, V. L., Tresnati, R., & Harahap, D. A. (2021). Pengaruh e-service quality dan kualitas produk. *Prosiding manajemen*.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Ramadhani, P. I. (2023, Maret 7). *Profil bank jago, pelopor bank digital di indonesia milik jerry ng*. retrieved from liputan 6: <https://www.liputan6.com/saham/read/5226193/profil-bank-jago-pelopor-bank-digital-di-indonesia-milik-jerry-ng>
- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Surabaya: Cipta media nusantara.
- Ramli, R. R. (2021, Juli 8). *Bank Aladin gandeng alfamart, apa keuntungannya buat konsumen?* retrieved from kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2021/07/08/161831526/bank-aladin-gandeng-alfamart-apa-keuntungannya-buat-konsumen>
- Raza, S. A., Umer, A., Muhammad, Qureshi, A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-servqual model. *The TQM journal*, 32(6), 1443-1466.
- republika. (2022, Februari 22). *Bank jago syariah resmi diluncurkan*. retrieved from republika: <https://ekonomi.republika.co.id/berita/r7p0ik349/bank-jago-syariah-resmi-diluncurkan#:~:text=republika.co.id%2c%20jakarta,permintaan%20untuk%20layanan%20segmen%20syariah>.
- Rizqy. (2023, Maret 17). *Jago Syariah-amaan kolaborasi dukung pemberdayaan perempuan pengusaha mikro*. retrieved from fokusjabar.id: <https://fokusjabar.id/2023/03/17/jago-syariah-amaan-kolaborasi-dukung-pemberdayaan-perempuan-pengusaha-mikro/>
- Rompas, J. J., Mananeke, L., & Worang, F. G. (2020). Customer relationship management dan customer value pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah serta implikasinya terhadap loyalitas nasabah pada nasabah kredit komersil pt. bank sulutgo kantor cabang utama manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal ilmiah manajemen bisnis)*, 7(2).
- Rorong, M. R., Lopian, J. S., & Tielung, M. V. (2020). Pengaruh customer relationship management, kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing terhadap loyalitas nasabah pada bank sulut go cabang utama. *Jurnal emba: jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis*, 8(2).
- Sadya, S. (2023, February 3). *Deretan 8 provinsi dengan literasi digital tertinggi pada 2022*. retrieved from dataindonesia.id: <https://dataindonesia.id/digital/detail/deretan-8-provinsi-dengan-literasi-digital-tertinggi-pada-2022>
- Sahla, H. (2019). Konsep pemasaran dalam perspektif ekonomi islam. *Jurnal pionir lppm universitas asahan*, 5(2).

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Santika, E. F. (2023, Februari 15). *Deretan bank digital dan nilai kapitalisasi pasarnya, siapa paling besar?* retrieved from katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/15/deretan-bank-digital-dan-nilai-kapitalisasi-pasarnya-siapa-paling-besar>
- Santoso, F. A. (2021). Pengaruh kualitas produk dan e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pada e-commerce kecantikan sociolla. *Agora*, 9(2).
- Saputri, O. B., & Huda, N. (2020). Pengaruh informasi covid-19 melalui media sosial terhadap perilaku konsumen. *Human falah: Jurnal studi ekonomi dan bisnis islam*, 2(7).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba empat.
- Setiawan, R. (2022, April 30). *Profil pt bank aladin syariah tbk (idx: bank)*. retrieved from investasimu: <https://www.investasimu.com/2022/04/profil-pt-bank-aladin-syariah-tbk-idx.html>
- Setiyono, D. A. (2022, Desember 21). *Perempuan & tren digital bank syariah: energi kebaikan bagi 'khadijah' baru*. retrieved from detik.com: <https://news.detik.com/kolom/d-6474226/perempuan--tren-digital-bank-syariah-energi-kebaikan-bagi-khadijah-baru>
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, S., & Yulianto, E. (N.D.). Setyaleksana, Bony Y. Dkk. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan grapari telkomsel di kota malang. *Jurnal administrasi bisnis sl universitas brawijaya*, 46(1).
- Sinaga, U. R., Achmad, G. N., & Kuleh, Y. (2021). Pengaruh customer relationship management dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada bank konvensional. *syntax literate; Jurnal ilmiah indonesia*, 6(5).
- Siregar. (2021). Analisis kepuasan pelanggan ompu gende coffee medan. *Jurnal diversita*, 7(1), 11-120.
- Siregar, E., & Linda, V. N. (2022). Pengaruh kompensasi, komunikasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pt pusaka. *Jurnal manajemen*, 6(2), 25-36.
- Siswadi. (2022). Utility function (tingkat kepuasan) konsumen dalam islam (studi perilaku konsumen dalam analisis etika, tujuan, batasan, fungsi dan peningkatan kepuasan dalam perspektif ekonomi mikro islam). . *Al maqashid: journal of economics and islamic business*, 2(1).

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sitompul, D. M. (2023, Mei 27). *Mengenal generasi z: Peluang dalam dunia kerja*. retrieved from yot menyatukan indonesia: <https://www.youngontop.com/mengenal-generasi-z-peluang-dalam-dunia-kerja/>
- Situmorang, S. H., Muda, I., Doli, M., & Fadli, F. S. (2010). *Analisis data untuk riset manajemen dan bisnis*. usupress. usupress.
- Sriyanto, A., & Utami, D. A. (2016). Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian produk danone di jakarta. *Jurnal ekonomika dan manajemen*, 5(2), 163-175.
- sudarsono, h. (2020). *buku ajar: manajemen pemasaran*. jember: cv pustaka abadi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhanda, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada pt bank syariah mandiri cabang belawan. *Jurnal manajemen dan bisnis*, 7(1), 27-38.
- Susanti, E. L. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko.we.cok di solo. *Jurnal manajemen indonesia*, 6(1), 1-14.
- Susanti, N. I., Inayah, N., & Hamzah, N. M. (2020). Pengaruh faktor keluarga, religiusitas dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah memilih bank konvensional (studi kasus mahasiswa ekonomi syariah IAI Darussalam). *Malia: Jurnal ekonomi islam*, 221-240.
- Syafiq, A. (2019). Penerapan etika bisnis terhadap kepuasan konsumen dalam pandangan islam. *Jurnal el-faqih*, 97-113.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi bengkalis di pekanbaru. *Journal development*, 6(1), 47-60.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, citra perusahaan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan indihome. *Econbank: Journal of economics and banking*, 3(2), 150-163.
- Syed Ali Raza, A. U. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-servqual model. *The TQM journal*, 32(6), 1443-1466. doi:<https://doi.org/10.1108/tqm-02-2020-0019>

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Tirtayasa, S., Lubis, A., & Khair, H. (2021). Keputusan pembelian: sebagai variabel mediasi hubungan kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal inspirasi bisnis dan manajemen*, 5, 67-86.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2013). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Twitter.com. (2023). retrieved from twitter.com: <https://twitter.com>
- Uly, Y. A., & Djumena, E. (2021, april 23). *Perempuan jadi direktur keuangan keluarga, perhatikan ini saat kelola anggaran*. retrieved from kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2021/04/23/123900826/perempuan-jadi-direktur-keuangan-keluarga-perhatikan-ini-saat-kelola-anggaran?page=all>
- Umer, S. A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-servqual model. *The TQM journal*, 32(6), 1754-2731. doi:<https://doi.org/10.1108/tqm-02-2020-0019>
- Vivi, O., Widiastuti, T., & Suhaji. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Journal ilmiah aset*, 23(1), 53-62.
- wasiah, s. (2017). pengaruh kualitas produk dan promosi penjualan terhadap keputusan nasabah memilih tabungan ib siaga pada bank syariah bukopin kantor cabang sidoarjo. *doctoral disertation uin sunan ampel surabaya*.
- Welda, E. A., Syahza, A., & Syabrus, H. (2022). The effect of sales promotion and e-service quality on repurchase intention of economic education students. . *Jurnal pendidikan tambusai*, 6(2), 14017-14025.
- Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan produk sepatu converse. . *Pro mark*, 11(1).
- Wirapraja, A., Sudarso, A., Mardia, Tojiri, M. Y., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Permadi, I. A., . . . Manullang, S. O. (2021). *Manajemen pemasaran perusahaan*. Medan: Yayasan kita Menulis.
- Wong Hui San, W. Y. (2020). The impact of e-service quality on customer satisfaction in malaysia. *Journal of marketing and information systems*, 3(1), 46-62. retrieved from <https://doi.org/10.31580/jmis.v3i1.1452>
- Yanto, R. T., & Anjarsari, A. D. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan e-commerce (studi kasus pengguna toko online shopee). *Jurnal bisnis dan pemasaran*, 1-13.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Yusuf, M., Sumarno, & Komarudin, P. (2022). Bank digital syariah di indonesia: Telaah regulasi dan perlindungan nasabah. *Al-infaq: Jurnal ekonomi islam*, 13(2), 271-285.
- Zuraya, N. (2022, februari 24). *Bagaimana agar bank digital syariah bisa lebih bersaing?* retrieved from Republika : <https://ekonomi.republika.co.id/berita/r7rdzs383/bagaimana-agar-bank-digital-syariah-bisa-lebih-bersaing>
- Zusmawati, Magdalena, M., Fernos, J., & Ramadhani, A. S. (2023). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung. *Economics and digital business review*, 4(1), 470-482.

Ayu Sri Wahyuni, 2023

**KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL SYARIAH DI JAWA BARAT:
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK,
KUALITAS PRODUK DAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu