



Pengembangan Strategi Pemasaran AI untuk Meningkatkan Pengalaman Nasabah di Bank Muamalat Indonesia

Developing an AI Marketing Strategy to Enhance Customer Experience at Bank Muamalat Indonesia

Tenri Bayang¹, Fatmawati², Abd.Rizal³

Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

Email: Tenribayang015@gmail.com¹, fatmawatiw673@gmail.com², abd.rizal@usimar.ac.id³

Article Info

Article history :

Received : 04-01-2026

Revised : 05-01-2026

Accepted : 07-01-2026

Pulished : 09-01-2026

Abstract

Artificial Intelligence (AI) developers are driving significant changes in banking operational practices, including in the Islamic banking sector, which is based on Islamic principles. The utilization of AI has the potential to improve service efficiency, accuracy in risk analysis, and the quality of customer interactions. However, the implementation of this technology is not without various challenges related to regulatory compliance and the application of Shariah ethics. This study aims to analyze the challenges of AI implementation in Islamic banking from the perspective of regulation and Islamic ethics. The research method used is a qualitative approach through literature study with thematic analysis of various relevant scientific sources. The results of the study show that the implementation of AI in Islamic banking is still faced with limitations in a regulatory framework that is responsive to technological developments, algorithm transparency issues, customer data protection, as well as accountability in decision-making based on intelligent system. In addition, Islamic ethical values such as justice, trustworthiness, and public welfare are reflected in the consistent integration of Sharia principles in AI governance. Therefore, this study emphasizes the importance of strengthening regulations and developing Sharia-kompliant AI governance to support sustainable digital transformation in Islamic banking.

Keywords : Artificial Intelligence, Islamic Banking, Islamic Ethics

Abstrak

Pengembang kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) mendorong perubahan signifikan dalam praktik oprasional perbankan, termasuk pada sektor perbankan syariah yang berlandaaskan prinsip-prinsip Islam. Pemanfaatan AI berpotensi meningkatkan episiensi layanan, ketepatan analisi risiko, serta kualitas interaksi dengan nasabah. Namun demikian, implementasi teknologi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan yang berkaitan dengan kepatuhan regulasi dan penerapan etika syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan penerapan AI dalam perbankan syariah dari perspektif regulasi dan etika Islam. Metode penelitian yang digunakan Adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur dengan analisis tematik terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan AI dalam perbankan syariah masih dihadapkan pada keterbatasan kerangka regulasi yang responsive terhadap perkembangan teknologi, permasalahan transparansi algoritma, perlindungan data nasabah, serta akuntabilitas pengambilan Keputusan berbasis sistem cerdas. Selain itu, nilai-nilai etika Islam seperti keadilan, Amanah, dan kemaslahatan menurut adanya integrasi prinsip syariah secara konsisten dalam tata kelola teknologi AI. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan regulasi dan pengembangan tata kelola AI yang berorientasi pada kepatuhan syariah guna mendukung transformasi digital perbankan syariah yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Kecerdasan Buatan, Perbankan Syariah, Etika Islam



PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang membawa perubahan mendasar dalam sektor keuangan, termasuk industri perbankan. Salah satu teknologi yang berperan penting dalam proses ini adalah kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*), yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional, kecepatan analisis data, serta kualitas layanan kepada nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, penerapan AI memiliki tantangan tersendiri karena harus tetap berada dalam koridor prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan larangan riba (Safriatullah et al., 2025).

Perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan positif seiring meningkatnya kebutuhan Masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi AI dipandang sebagai peluang strategis untuk memperkuat daya saing perbankan syariah melalui inovasi layanan, manajemen risiko pembiayaan, serta deteksi kecurangan transaksi (Aisyah & Bahri, 2025). Namun demikian, penggunaan AI yang semakin massif juga memunculkan persoalan baru, khususnya terkait keesiapan relasi, perlindungan data nasabah, dan potensi penyimpangan dari nilai-nilai etika Islam (Muflihul Fadhil et al., 2025).

Sejumlah penelitian menegaskan bahwa inovasi teknologi dalam perbankan syariah harus diiringi dengan penguatan tata kelola dan pengawasan syariah. Tanpa regulasi yang jelas dan etika yang kuat, penerapan AI berpotensi menimbulkan ketidakpatuhan syariah serta mengurangi kepercayaan publik terhadap Lembaga keuangan syariah (Safriatullah et al., 2025). Oleh karena itu, kajian ini penting untuk mengkaji implementasi AI dalam perbankan syariah dari sudut pandang regulasi dan etika Islam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*literature review*). Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan kecerdasan buatan dalam perbankan syariah, khususnya dari aspek regulasi dan etika Islam. Data penelitian bersumber dari artikel jurnal ilmiah, laporan Lembaga resmi, serta publikasi akademik yang relevan dengan topik AI, perbankan syariah, dan keuangan digital (Aisyah, 2025).

Pengumpulan data dilakukan melalui telaah Pustaka terhadap literatur yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir. Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan tema penelitian ke dalam tema-tema utama seperti peluang implementasi AI, tantangan regulasi, dan implikasi etika Islam. Hasil analisis kemudian disintesis untuk menghasilkan Kesimpulan konseptual yang komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kecerdasan Buatan dalam Perbankan Syariah

Implementasi kecerdasan buatan dalam perbankan syariah merupakan bagian dari respons institusi keuangan Islam terhadap dinamika transformasi digital dan perubahan perilaku nasabah. AI dimanfaatkan dalam berbagai aspek operasional, mulai dari analisis data nasabah, otomasi proses pembiayaan, sistem pendekripsi kecurangan (*fraud detection*), hingga layanan pelanggan berbasis *chatbot*. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan bank syariah untuk meningkatkan



efisiensi waktu, menekan biaya operasional, serta mempercepat proses pengambilan keputusan (Safriatullah, Ridhwan Auliadi, Amrullah, Nurmalaawati, dan Muhammad Jais, 2025: 34-5).

Dalam praktiknya, AI berperan penting dalam mendukung analisis kelayakan pembiayaan dengan mengolah data nasabah secara lebih komprehensif dan akurat. Sistem berbasis AI mampu memetakan profil risiko nasabah secara real time, sehingga membantu bank syariah dalam menjaga prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) tanpa mengabaikan aspek inklusi keuangan (Muflihul Fadhil, dkk., 2025). Selain itu, penggunaan chatbot berbasis AI juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan respons cepat dan konsisten kepada nasabah, terutama dalam layanan informasi produk dan transaksi dasar.

Meskipun demikian, penerapan AI dalam perbankan syariah tidak dapat disamakan sepenuhnya dengan perbankan konvensional. Perbankan syariah memiliki karakteristik normatif yang menuntut setiap inovasi teknologi tetap berada dalam koridor prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan larangan riba (Aisyah dan Bahri, 2025: 33-47). Oleh karena itu, penggunaan AI harus dipastikan tidak menghasilkan keputusan otomatis yang merugikan salah satu pihak atau mengandung unsur ketidakjelasan (*gharar*). Dalam konteks ini, AI tidak hanya diposisikan sebagai alat efisiensi, tetapi juga sebagai instrumen pendukung tercapainya tujuan syariah (*maqāṣid al-syārī‘ah*).

Tantangan Regulasi dalam Penerapan AI pada Perbankan Syariah

Meskipun penerapan AI memberikan berbagai manfaat, realitas di lapangan menunjukkan bahwa regulasi yang mengatur penggunaan kecerdasan buatan dalam perbankan syariah masih relatif terbatas. Kerangka hukum yang ada umumnya masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengakomodasi karakteristik teknologi AI, terutama yang berkaitan dengan transparansi algoritma dan pengambilan keputusan otomatis (Safriatullah et al., 38-40). Kondisi ini menimbulkan tantangan tersendiri bagi perbankan syariah yang dituntut untuk menjaga kepatuhan syariah di tengah percepatan inovasi teknologi.

Salah satu persoalan utama adalah keterbatasan regulasi terkait *explainability* atau keterjelasan cara kerja algoritma AI. Sistem AI yang bersifat kompleks dan tertutup (*black box*) berpotensi menyulitkan pihak bank maupun otoritas syariah dalam menelusuri dasar pengambilan keputusan. Hal ini bertentangan dengan prinsip transparansi yang menjadi nilai fundamental dalam perbankan syariah (Aisyah dan Bahri, 41-43). Selain itu, isu perlindungan data nasabah juga menjadi perhatian serius, mengingat AI bekerja dengan memanfaatkan data dalam jumlah besar yang rentan terhadap penyalahgunaan.

Peran regulator dan otoritas syariah menjadi sangat krusial dalam menjawab tantangan ini. Keterlibatan aktif Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam proses inovasi teknologi dinilai penting untuk memastikan bahwa setiap sistem AI yang diterapkan telah melalui proses penilaian kepatuhan syariah (Safriatullah et al., 44). Tanpa pengawasan yang memadai, terdapat risiko bahwa inovasi berbasis AI justru menggeser praktik perbankan syariah ke arah yang menyerupai sistem konvensional, sehingga mengaburkan identitas dan nilai-nilai dasarnya.



Perspektif Etika Islam dalam Penggunaan AI

Dari perspektif etika Islam, teknologi dipandang sebagai sarana untuk mewujudkan kemaslahatan dan meningkatkan kesejahteraan umat. Oleh karena itu, penerapan AI dalam perbankan syariah harus berlandaskan pada nilai-nilai etika Islam seperti keadilan ('adl), amanah, dan tanggung jawab sosial (Muflihul Fadhil et al., 3452-3454). Etika Islam menolak penggunaan teknologi yang berpotensi menimbulkan ketidakadilan, diskriminasi, atau eksplorasi terhadap pihak tertentu, termasuk nasabah.

Dalam konteks AI, etika Islam menuntut agar sistem yang digunakan tidak hanya akurat secara teknis, tetapi juga adil secara moral. Keputusan berbasis AI harus dapat dipertanggungjawabkan dan tidak semata-mata mengandalkan logika algoritmik yang mengabaikan aspek kemanusiaan (Safriatullah et al., 46-47). Selain itu, penggunaan data nasabah harus dilakukan secara aman dan transparan, dengan menjunjung tinggi prinsip amanah dan perlindungan hak individu.

Pendekatan *Shariah Compliance by Design* menjadi strategi penting dalam memastikan bahwa prinsip-prinsip syariah telah terintegrasi sejak tahap perancangan sistem AI. Pendekatan ini menekankan pentingnya kolaborasi antara regulator, otoritas syariah, lembaga keuangan, dan pengembang teknologi. Dengan demikian, AI tidak hanya berfungsi sebagai alat inovasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperkuat nilai-nilai etika dan spiritual dalam praktik perbankan syariah.

Implikasi Implementasi AI bagi Keberlanjutan Perbankan Syariah

Implementasi AI yang selaras dengan regulasi dan etika Islam memiliki implikasi strategis bagi keberlanjutan perbankan syariah. AI berpotensi menjadi katalis dalam memperluas inklusi keuangan syariah, khususnya bagi masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan (Aisyah dan Bahri, 45). Selain itu, AI juga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap perbankan syariah apabila diterapkan secara transparan dan bertanggung jawab.

Namun, tanpa penguatan regulasi dan etika, penggunaan AI justru dapat menimbulkan risiko reputasi dan krisis kepercayaan. Oleh karena itu, pengembangan kebijakan yang adaptif, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan peran otoritas syariah menjadi agenda penting dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah yang berkelanjutan (Muflihul Fadhil et al., 3458-3460).

Disrupsi Digital dan Pergeseran Prinsip Layanan Perbankan Syariah

Disrupsi digital tidak hanya berdampak pada aspek teknis operasional perbankan syariah, tetapi juga memengaruhi prinsip dasar layanan yang selama ini menjadi fondasi sistem keuangan Islam. Jurnal *Sipakainge* (2025) menegaskan bahwa adopsi teknologi digital seperti *fintech*, *blockchain*, dan kecerdasan buatan telah mendorong pergeseran paradigma layanan perbankan syariah dari sistem konvensional berbasis tatap muka menuju layanan digital yang serba cepat dan otomatis (Aisyah, S., & Bahri, A. (2025)). Perubahan ini menuntut penyesuaian prinsip keadilan dan transparansi agar tetap relevan dalam konteks layanan berbasis teknologi.

Lebih lanjut, digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan keuangan syariah, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan akses ke lembaga



keuangan formal. Namun, di sisi lain, otomatisasi layanan juga berpotensi mengurangi dimensi relasional dan nilai-nilai etis yang menjadi ciri khas perbankan syariah apabila tidak diimbangi dengan tata kelola yang memadai (Bahrudin, Ahmad & Zuhro, Siti).

Risiko Ketidakpatuhan Syariah dalam Inovasi Digital

Salah satu temuan penting dalam Jurnal *Sipakainge* adalah munculnya risiko ketidakpatuhan syariah (*sharia non-compliance risk*) akibat disrupti digital. Inovasi teknologi yang diadopsi secara cepat sering kali lebih berorientasi pada efisiensi dan daya saing pasar dibandingkan pada kesesuaian dengan prinsip syariah. Kondisi ini berpotensi mendorong praktik imitasi terhadap sistem perbankan konvensional, khususnya dalam aspek pembiayaan dan mekanisme keuntungan (Kolonia, Jeremia dan Soepono Djurwati, 2019, hal 831).

Artikel tersebut juga menyoroti bahwa penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan dan *blockchain* dalam layanan keuangan syariah membutuhkan kejelasan akad dan mekanisme transaksi agar tidak mengandung unsur *gharar* dan *riba* (Yasin, M. Nur. 2009). Tanpa regulasi yang adaptif dan pengawasan syariah yang kuat, inovasi digital justru dapat mengaburkan identitas perbankan syariah sebagai sistem keuangan berbasis nilai Islam (Kuspriyono, Taat & Nurelasari, Ela., 2018).

Ketimpangan Digital sebagai Tantangan Etis Perbankan Syariah

Selain isu kepatuhan syariah, disrupti digital juga berpotensi menciptakan ketimpangan digital (*digital inequality*). Meskipun teknologi meningkatkan efisiensi layanan, tidak semua lapisan masyarakat memiliki tingkat literasi digital dan akses teknologi yang memadai. Dalam perspektif ekonomi Islam, kondisi ini bertentangan dengan prinsip keadilan distributif dan inklusivitas yang menjadi tujuan utama perbankan syariah (Salim, Kenny Febrina, dkk. 2020).

Oleh karena itu, perbankan syariah dituntut tidak hanya fokus pada inovasi teknologi, tetapi juga berperan aktif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Digitalisasi yang tidak inklusif berisiko memperlebar kesenjangan ekonomi dan menghambat tercapainya tujuan *maqāṣid al-ṣyarī‘ah*, khususnya dalam aspek perlindungan harta (*hifż al-māl*) dan kesejahteraan sosial (Sugiyono, 2015).

Urgensi Regulasi dan Peran Otoritas Syariah

Sejalan dengan temuan penelitian ini, Jurnal *Sipakainge* menegaskan pentingnya penguatan regulasi dan peran aktif otoritas syariah dalam merespons disrupti digital. Regulasi yang adaptif diperlukan untuk mengatur pemanfaatan teknologi digital agar tetap selaras dengan prinsip-prinsip Islam (Prasetya, Eka, 2000). Selain itu, keterlibatan Dewan Pengawas Syariah dalam proses inovasi produk dan layanan digital menjadi faktor kunci dalam menjaga integritas sistem perbankan syariah (Aisyah & Bahri, 2025).

Dengan demikian, transformasi digital dalam perbankan syariah tidak seharusnya dipahami semata sebagai proses modernisasi teknologi, melainkan sebagai upaya integratif yang menyatukan inovasi dengan nilai-nilai etika Islam. Sinergi antara regulator, industri perbankan syariah, dan otoritas syariah menjadi prasyarat utama agar disrupti digital benarbenar memberikan manfaat yang berkelanjutan (Sakinah, Nabila putri & Ismunandar, 2022, hal 40).



Pengaruh Pendekatan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pendekatan nasabah (*customer intimacy*) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Baturaja. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun upaya pendekatan seperti komunikasi, perhatian, dan relasi telah dilakukan, faktor tersebut belum menjadi penentu utama dalam membentuk loyalitas nasabah secara statistik (Zhang, L., & Lee, W. C. 2020, hal 101-115). Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa dalam industri perbankan syariah modern, hubungan emosional saja belum cukup untuk menciptakan loyalitas jangka panjang tanpa didukung oleh pengalaman layanan yang unggul dan konsisten (Kolonia, J., & Soepono, D. 2019).

Dalam konteks perbankan syariah, pendekatan nasabah memiliki dimensi nilai yang kuat karena berlandaskan prinsip *ukhuwah*, amanah, dan keadilan (Russell, S., & Norvig, P. 2016). Namun, perubahan perilaku nasabah di era digital menyebabkan ekspektasi terhadap bank tidak hanya bertumpu pada kedekatan personal, melainkan pada kecepatan, kemudahan, dan kepastian layanan. Oleh karena itu, *customer intimacy* yang bersifat konvensional perlu ditransformasikan menjadi pendekatan yang adaptif terhadap kebutuhan nasabah modern (Kotler, P., & Keller, K. L. 2009).

Pengaruh Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Berbeda dengan pendekatan nasabah, variabel pengalaman nasabah (*customer experience*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Ayunda, N., & Rusdiyanto, E. (2021). 12 (2), 45-58). Pengalaman nasabah mencakup aspek sensorik, emosional, kognitif, hingga relasional sebagaimana dikemukakan oleh Schmitt (Schmitt, B. 1999). Ketika nasabah memperoleh pelayanan yang cepat, solusi yang jelas, serta kemudahan transaksi, maka akan terbentuk persepsi positif yang mendorong kepercayaan dan kesetiaan.

Dalam perspektif perbankan syariah, pengalaman nasabah tidak hanya dinilai dari aspek fungsional, tetapi juga dari kesesuaian dengan nilai-nilai syariah. Pelayanan yang transparan, adil, dan responsif merupakan bentuk implementasi etika Islam yang memperkuat kepercayaan (*trust*) dan loyalitas nasabah (Prasetya, E. 2017).

Pengaruh Pendekatan Nasabah dan Pengalaman Nasabah secara Simultan

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa pendekatan nasabah dan pengalaman nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas terbentuk melalui kombinasi hubungan emosional dan kualitas pengalaman layanan. Pendekatan nasabah berperan sebagai fondasi relasi, sementara pengalaman nasabah menjadi faktor penguat utama dalam menjaga hubungan jangka panjang (Oliver, R. L. 1999).

KESIMPULAN

Implementasi kecerdasan buatan dalam perbankan syariah merupakan bagian dari upaya adaptif lembaga keuangan Islam dalam merespons disrupti digital dan perubahan perilaku nasabah. Pemanfaatan AI terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, akurasi analisis pembiayaan, serta kualitas layanan nasabah. Namun demikian, penerapan teknologi ini tidak dapat dilepaskan dari karakter normatif perbankan syariah yang menuntut kepatuhan terhadap prinsip keadilan, transparansi, dan larangan praktik yang mengandung unsur *riba* dan *gharar*. Oleh karena itu, AI



perlu diposisikan tidak hanya sebagai instrumen teknologi, tetapi juga sebagai sarana pendukung pencapaian *maqāṣid al-syarī‘ah* dalam praktik perbankan modern.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam penerapan AI pada perbankan syariah terletak pada aspek regulasi dan etika. Keterbatasan kerangka hukum yang secara spesifik mengatur penggunaan AI, isu transparansi algoritma, serta perlindungan data nasabah menjadi persoalan krusial yang memerlukan perhatian serius. Selain itu, risiko ketidakpatuhan syariah dan ketimpangan digital menegaskan pentingnya peran aktif regulator dan Dewan Pengawas Syariah dalam mengawal inovasi teknologi agar tidak mengaburkan identitas perbankan syariah sebagai sistem keuangan berbasis nilai Islam.

Lebih lanjut, temuan empiris menunjukkan bahwa pendekatan nasabah (*customer intimacy*) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan pengalaman nasabah (*customer experience*) berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berkontribusi dalam membentuk loyalitas nasabah, dengan pengalaman layanan sebagai faktor dominan. Hal ini menegaskan bahwa keberlanjutan perbankan syariah di era digital sangat ditentukan oleh kemampuan bank dalam menghadirkan pengalaman layanan yang berkualitas, transparan, dan selaras dengan etika Islam, tanpa mengabaikan pendekatan relasional sebagai fondasi hubungan jangka panjang dengan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah & Bahri, “Disrupsi Digital terhadap Prinsip Layanan Perbankan Syariah”, 2025. Muflihul Fadhil et al., Literasi Digital Keuangan Syariah dan Adopsi AI, 2025.
- Ayunda,N., & Rusdiyanto, E. (2021). Analisis Efektifitas Penerapan Kecerdasan Buatan dalam Menyimpan Data Sensitif Bank. Jurnal manajemen dan Bisnis, 12 (2), 45-58.
- Bahrudin, Ahmad & Zuhro, Siti. “Pengaruh kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jurnal Bisnis dan Manajemen
- Kolonia, J., & Soepono, D. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty. Jurnal EMBA.
- Kolonia, Jeremia dan Soepono Djurwati (2019) “ Pengaruh Srevice Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty pada CV. Sarana Marine Fiberglassdalam Jurnal EMBA Vol.7 No 1, hal 831
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks.
- Muflihul Fadhil, dkk., “Literasi Digital Keuangan Syariah, Religiusitas, dan Adopsi Artificial Intelligence dalam Perbankan Syariah,” Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 10, no. 5 (2025): 3445-3460.1.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? Journal of Marketing.
- Prasetya, E. (2017). Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty. Petra Business & Management Review.



- Prasetya, Eka. (2000).” Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction dan Customer Trust pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 di Surabaya” Petra Business & Management Review Aisyah & Bahri, 2025.
- Russell, S., & Norvig, P. (2016). Artificial Intelligence: A Modern Approach (3rd Edition). Pearson Education.
- Safriatullah, Safriatullah, Ridhwan Auliadi, Amrullah Amrullah, Nurmalaati Nurmalaati, dan Muhammad Jais, “Tantangan Implementasi Kecerdasan Buatan di Perbankan Syariah: Perspektif Regulasi dan Etika,” Jurnal Ilmiah Guru Madrasah 4, no. 1 (2025): 34-5
- Sakinah, Nabila putri & Ismunandar. (2022). “Analisis loyalitas pelanggan pada skincare wardah di kota bima” jurnal ekonomi dan bisnis Vol.1 No. 2 Juni 2022 hal 40
- Salim, Kenny Febrina, dkk. (2020). “Pengaruh Customer Experience Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tx Travel Klampis,” Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa Sugiyono. (2015).”Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)”, (Bandung:Alfabeta).
- Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. New York: Free Press.
- Yasin, M. Nur. (2009). Hukum Ekonomi Islam Syariah. Malang: UIN Malang Press. Kuspriyono, Taat & Nurelasari, Ela. (2018).“ Pengaruh Zsocial Media Marketing terhadap Customer Bonding dan Purchase to Intention,” dalam jurnal Humaniora.
- Zhang, L., & Lee, W. C. (2020). Artificial Intelligence and Its Role in Enhancing the Security of Digital Banking. Journal of Digital Finance, 15(4), 101-115.