

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 181.
- Agustina Marzuki, Crystha Armereo, dan P. F. R. (2020). *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimidia Press.
- Al-Qur'an, L. P. M. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahan Edisi Penyempurnaan*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Al Arif, M. N. R. (2021). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, P. K. dan G. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Andriyati, S., Hidayah, N., & Rismayani, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI *Mobile Banking*. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 141–157.
- APJII. *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*, Diakses melalui <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang> pada tanggal 30 Agustus 2023.
- Aristina. (2020). *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT CSK Insulation Engineering di Kota Batam*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmuzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 153-154.
- Bachri, N. (2018). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada.
- Bancin, I. W. D., & Jannah, N. (2022). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Pembayaran *E-Commerce*: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 1491.
- Bank Syariah Indonesia (BSI). *Sejarah Perseroan*. Diakses melalui <https://ir.bankbsi.co.id/corporatehistory.html> pada tanggal 05 September 2023.
- Bank Syariah Indonesia (BSI). *Visi & Misi*. Diakses melalui https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html pada tanggal 17 November 2023.

- BBC News Indonesia, BSI Diduga Kena Serangan Siber, Pengamat Sebut Sistem Pertahanan Bank ‘Tidak Kuat’, Diakses melalui <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero.amp> pada tanggal 01 September 2023.
- Chandra, F. T. dan G. (2017). *Service Quality and Satisfaction*. Purwokerto: Andi Offset.
- Dwinurpitasari, Y. A. (2019). *Layanan dan Produk Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Firmansyah. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.
- Ghozali, I. & Kusumadewi, K. A. (2023) *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 4.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Yoga Pratama.
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Haeruddin, A., Ediyanto., & Pramasari, T.D. (2023). Pengaruh Keragaman Produk dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen sebagai Variabel *Intervening* pada Toko Hass Mangaran Situbondo, *Jurnal Prosiding Nasional*, 3(1). 125.
- Hair at al., *Multivariate Data Analysis Eight Edition*. (2019) United Kingdom: Annabel Ainscow.
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 325.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, B. S. dan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern (Kedua)*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Ismulyaty, S., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo): *The Effect of Service Quality and Internet Banking User Satisfaction on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia (BSI Kalijero. NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 66.
- Jusoh, R. dan. (2015). *Mobile Banking Adoption Among the Urban Elderly. Journal of Mobile Communications*, 13(5), 507–527.
- Karim, A., Samad, A., Sujatmiko, S., & Alwi, A. (2023). Pengaruh Kualitas

Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening* pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking* PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 228.

- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kurniasari, F., Kusumaningtyas, E., dan Sugiyanto. (2020) Dimensi Kualitas Pelayanan sebagai upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3 (2), 115.
- Lingga, A. F. (2022). Analisis Potensi Kelas Menengah Muslim Indonesia sebagai Pasar bagi Bank Syariah Indonesia (BSI). *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 3367.
- M, S. A. dan I. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia: Studi pada Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(2), 34.
- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). Analisis Pengaruh *Relationship Marketing*, Kualitas Layanan, dan Penggunaan *M-Banking* terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Jurnal Keunis*, 11(1), 62.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 56-57.
- Muhammad Muhyi, D. (2018). *Metodologi Penelitian*. Surabaya: Adi Buana University Press.
- Mustika, D., & Dariati, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina. *Finest: Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 6(1), 80.
- Paleni, S. N. dan H. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 for Windows)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk (2022). *Laporan Tahunan 2022 Kolaborasi untuk Akselerasi Pertumbuhan*. Jakarta Selatan: Bank Syariah Indonesia.
- Puspasari, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1738.
- Prasadaty, M. G. (2022). *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di Alfamidi*. Skripsi. Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun loyalitas pelanggan*. Jember: IAIN Jember.
- Riswandi, B. A. (2015). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rohmawati, Z. (2018). Kualitas, Harga dan Keragaman Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 1(2), 19–22.
- Saekoko, A. N., Nyoko, A. E. L., & Fanggidae, R. P. C. (2020). Analisis Faktor-

- Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pembelian *Smartphone* Xiaomi (Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna *Smartphone* Xiaomi di Universitas Nusa Cendana). *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SME's)*, 11(1), 52–53.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(1), 129.
- Saparso, S. W. dan. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi atas Religiusitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023). Pengaruh Layanan *Digital Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Arbitrase: Journal of Economics and Accounting*, 4(1), 39.
- Setiyono, D. A. *Perempuan & Tren Digital Bank Syariah: Energi Kebaikan bagi 'Khadijah' Baru*, Diakses melalui <https://news.detik.com/kolom/d-6474226/perempuan-tren-digital-bank-syariah-energi-kebaikan-bagi-khadijah-baru/amp> pada tanggal 22 Desember 2023.
- Setyani, T. P. H., & Gunadi, W. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Mobil *All New Rio KIA Motors* Indonesia (Pada PT. Radita Autoprime). *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 92.
- Simanjuntak, P. T., Kennedy, P. S. J., & Tobing, F. (2016). Analisis Loyalitas Pelanggan: Studi Empiris terhadap Produk IM3 Indosat pada Mahasiswa FE UKI. *Fundamental Management Journal*, 1(1), 34.
- Sinaga, D. (2014). *Statistik Dasar*. Jakarta: Uki Press.
- Sudarmayasa, K. A. dan I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2020). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Sumarin. (2017). *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supriyono. (2016). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Syahrir, Danial, Eni Yulinda, dan M. Y. (2020). *Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Tarigan, H. I., Manurung, Y., & Marpaung, W. (2019). Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 3(1), 35.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan L. H. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
- Tjiptono, F. (2017). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyuningsih, N dan Janah, N. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Jurnal Al-Amwal*, 10 (2), 299.
- Widyana, B. A., & Nurhidayati, M. (2022). Pengaruh *Display* Produk, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Surya Mandiri Siwalan Mlarak Ponorogo. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 158-159.
- Yamin, S. & Kurniawan, H. (2019) *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner Dengan Lisrel-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusuf, M., Syafi'i, M. A., & Tamamudin, T. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan *Digital Banking* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening* Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. *Jurnal Islamic Business and Finance*, 4(1), 68–69.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 35.
- Zusrony, E. (2021). *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus.