

DAFTAR PUSTAKA

- Alshibly, Haitam Hmoud, (2015) “Customer Perceived Value in Social Commerce: An Exploration of Its Antecedents and Consequences,” *Journal of Management Research*, 7.1, 17–37
- Amanah, Dita (2010) “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H. M. Yamin Medan,” *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 2.1
- Andrian, Christophorus Indra W, Jumawan, dan M. Fadhli Nursal (2022) *Perilaku Konsumen* (Malang: Penerbit Rena Cipta Mandiri)
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Gojek. *JUPE*, 8(3), 86–94.
- Arina, Yoana, Edwin Japarianto (2013) “Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya,” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1.1, 1–7
- Ayu, Dicka Puspita, dan Eka Sulistyawati (2018) “Persepsi Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online,” *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7.5, 2353–79
- Baehaqi, Muhammad, Ragil Setya Cahyono, dan Sulis Riptiono (2023) “Determining Value Co-Creation Behaviour toward Customer Loyalty and Customer Retention on the SRC’s Business Platform,” *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 17.1
- BBC Indonesia (2023) “BSI Diduga Kena Serangan Siber, Pengamat Sebut Sistem Pertahanan Bank ‘Tidak Kuat,’” *bbc.com*, <<https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>>
- Bintarto, A., Nurwati, E., & Kristiadi, A. A. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel. *JIMEA : Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(1).
- BSI (2022) “Data Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya,” *bankbsi.co.id*, <bankbsi.co.id>
- BSI (2023) “Laporan Keuangan 2022 Bank Syariah Indonesia,” *ir.bankbsi.co.id*, <https://ir.bankbsi.co.id/financial_reports.html> [diakses 24 September 2023]

- BSI (2023) “Sejarah Perseroan,” *ir.bankbsi.co.id*, <https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html> [diakses 2 September 2023]
- Buttle, Francis (2004) *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools* (Malang: Bayu Media Publishing)
- Chandra, Gregorius, dan Fandy Tjiptono (2005) *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Penerbit Andi)
- Cholida, Adennia Yasamina (2022) “Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo” (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo)
- CNBC Indonesia (2023) “Mobile Banking BSI Error Dikaitkan Ransomware, Ini Kata Ahli,” *cncbindonesia.com* (Jakarta, 11 Mei 2023) <<https://www.cncbindonesia.com/tech/20230511065404-37-436387/mobile-banking-bsi-error-dikaitkan-ransomware-ini-kata-ahli>>
- Danial, Syahrir, Eni Yulinda, dan Muhammad Yusuf (2020) *Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan* (Bogor: PT Penerbit IPB Press)
- Darmawan, Didit, Samsul Arifin, dan Fajar Purwanto (2020) “Studi Tentang Persepsi Nilai, Kepuasan dan Retensi Pelanggan Kapal Penyebrangan Ujung-Kamal,” *Jurnal Baruna Horizon*, 3.1, 198–209
- Edwin, Zusrony (2021) *Perilaku Konsumen Di Era Modern* (Semarang: Yayasan PAT)
- Ferdinand, Augusty (2005) *Structural Equation Modeling* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Gaffar, F. Vanessa (2007) *CRM dan MPR Hotel (CRM dan Marketing) Public Relations* (Bandung: Alfabeta)
- Ghozali, Imam, dan Fuad (2005) *Structural Equation Modeling : Teori, Konsep & Aplikasi* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Ghozali, Imam, dan Hengky Latan (2015) *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*, Edisi 2 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)

- Hadi, Fauzan Krisna, dan Adhi Prakosa (2022) “Pengaruh Service Quality, Preceived Value, dan Switching Barrier terhadap Customer Retention,” *Jurnal Pustaka Manajemen*, 2.1
- Handayani, Wuri, (2016), “Faktor-Faktor Customer Relationship Management yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sukabumi,” *Politeknik Negeri Jakarta*.
- Hardjanti, Adiati, dan Dinna Amalia (2014) “Pengaruh Customer Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Trust Dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention.,” *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 5.1, 17898
- Holbrook, Morris B. (2023) *Consumer Value* (Taylor & Francis e-Library : London)
- Hongyi, Xu, dan Liu Man (2011) “A Dynamic Model of Customer Retention in Mass Customization Services,” *Journal on Innovation and Sustainability*, 2.3, 22–27
- Humairah, Fina Karlina, dan Mohammad Annas (2022) “Determinants of Customer Retention During Pandemic,” *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 2.2
- Husain, Widyawati, Hapsawati Taan, dan Idris Yanto Niode (2023) “Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko AzZahra Kota Gorontalo,” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5.3, 894–901
- Ibrahim, Rafiuddin (2022) “Relasi Etika Islam dan Customer Retention Bagi Perbankan Syariah,” *Tadayyun : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3.1, 81–100 <<https://doi.org/https://doi.org/10.24239/tadayun.v3i1.74>>
- Indrasari, Meithiana (2019) *Pemasaran dan kepuasan Pelangga* (Surabaya: Unito Press)
- Indriyani, Eko Retno (2017) “Pengaruh Customer Value Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty sebagai Strategi Menuju Bisnis Berkelanjutan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti,” *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*, 1.2
- Jasfar, Farida (2012) *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Salemba Empat)
- Jumawar, Erwan, dan Etika Nurmartia (2021) “Pengaruh Customer Experience dan Customer Value terhadap Customer Loyalty Indihome (Pada Pelanggan

- Indihome Area Gegerkalong),” *Journal Competency of Business*, 5.2, 102–11
- Khkmana, Andika Hadi (2021) “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening,” 1–9
- Kotler, Philip, dan Amstrong (2011) *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga)
- Kotler, Philip, dan Keller (2007) *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: PT Indeks)
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller (2009) *Manajemen Pemasaran*, trans. oleh Bob Sabran (Jakarta: Erlangga)
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, dan Benyamin Molan (2007) *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Indeks), XIII
- Lin, C.-H., & Kuo, B. Z.-L. (2013). Escalation of Loyalty and The Decreasing Impact of Perceived Value and Satisfaction Over Time. *Journa Of Electronic Commerce Research*, 14(4), 348–362. Diambil dari https://www.researchgate.net/publication/273058077_Escalation_of_loyalty_and_the_decreasing_impact_of_perceived_value_and_satisfaction_over_time
- Manap, Abdul, Indra Sani, Acai Sudirman, Henny Noviany, Muhamad Taher Rambe, Risna Raflina, et al. (2023) *Majanemen Pemasaran Jasa* (Purbalingga: Eureka Media Aksara)
- Marso, dan Sri Gunawan (2018) “Destination image and its consequences in the perspective of four-stage loyalty model (an empirical evidence from visitors of Tarakan City, Indonesia),” *Problems and Perspectives Management*, 16.2
- Mevia, Yuni, Kokom Komariah, dan R. Deni Muhammad Danial (2022) “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Customer Retention,” *Management Studies and Enterpreneurship Journal*, 3.4, 2115–19
- Nanda, Rizki, Susi Evanita, dan Whyosi Septrizola (2019) “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu Simpati Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang,” *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1.1, 207–17
- Nugraha, Inamullah Alfian (2018) “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Ecolab International Indonesia Dengan Perspektif Balance Scorecard” (Tesis.

Institut Teknologi Sepuluh November)

- Nugraha, Jefri Putri, Dian Alfiah, Gairah Sinulingga, Umi Rojiati, Saloom Gazi, Rosmawati, et al. (2021) *Teori Perilaku Kosumen* (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management)
- Oktari, R. D., & Wati, L. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Make Over dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pelanggan Make Over di Bandung). *Kumpulan Excecutive Summary Mahasiswa Prodi Manajemen Wisuda Ke 77 Tahun 2022*, 2(20). Diambil dari <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/20183>
- Pertiwi, Ayu, dan Arief Kusuma, (2020) “Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Perceive of Customer Retention,” *Jurnal Civitas Academica Ekonomi*, 1.2, 358–65
- Priyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoardjo: Zifatama)
- Putri, Aldila Nur Rafika, dan Yayuk Sri Rahayu (2023) “Customer retention sebagai variabel intervening pada pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah,” *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11.1, 245–51
- Rahayu, Novi Kadarini (2019) “Tarik Pasar, Kreasi Nilai dan Keunikan Sumber Daya untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Swasta di Jawa Barat,” *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10.1, 43–53
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting. *International Journal of Service Industry Management*, 14(4), 374–395.
- Rangkuti, Freddy (2006) *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Razak, Mashur (2016) *Perilaku Konsumen* (Makassar: Alauddin University Press)
- Ridwan, dan Akdon (2010) *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik* (Bandung: Alfabeta)
- Rifai, Khamdan (2019) *Membangun Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Grup)

- Rizaty, Monavia Ayu (2022) "Total Aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Naik 12,8% pada Januari 2022," *databoks.katadata.co.id* (Jakarta) <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/20/total-aset-bank-umum-syariah-dan-unit-usaha-syariah-naik-128-pada-januari-2022>>
- Sanusi, Anwar (2011) *Metodologi Penelitian Bisnis Disertasi Cntoh Skripsi Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat)
- Sayekti, Nidya Waras, Ariesy Tri Mauleny, Achmad Sani Alhusain, dan Lisnawati (2020) "Merger Bank Syariah Badan Usaha Milik Negara : Quo Vadis?," *Kajian*, 25.3, 2
- Sinambela, Poltak Lijan (2006) *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara)
- Siregar, Mulia (2021) "Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop," *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*, 2.1, 83–88
- Soetjipto, Noer (2020) *Relationship Marketing dan Customer Retention Sebagai Jalan Keberhasilan* (Yogyakarta: K-Media)
- Soetjipto, Noer (2014) *Relationship Marketing Dan Customer Retention Sebagai Jalan Keberhasilan* (Yogyakarta: K-Media)
- Solimun (2002) *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos: Aplikasi Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Psikologi Sosial, Kedokteran, dan Agrokompleks* (Malang: UM Press)
- Sopiyan, Pipih (2021) "Pengaruh Customer Perceived Value dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention," *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12.3
- Sudaryono (2018) *Metodologi Penelitian* (Depok: Rajawali Pers)
- Sugiyono (2006) *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono (2008) *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta)

- Sugiyono (2016), *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta)
- Sumarsid, dan Atik Budi Paryanti (2022) “Analisis Pengaruh Customer Satisfaction dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3.2, 82–94
- Suryani, dan Hendryadi (2015) *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Prenada Media Group)
- Sweeney, J.C, dan Soutar Geoffrey (2001) “Consumer Perceived Value : The Development of a Multiple Item Scale,” *Journal of Retailing*, 77.2, 203–20
- Syaqirah, Z. Nurul, dan Z. Putra Faizurrahman (2014) “Managing Customer Retention of Hotel Industry in Malaysia,” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 130, 379–89
- Tjiptono, Fandi, dan dkk (2008) *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI)
- Tjiptono, Fandy (2014) *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset)
- Tjiptono, Fandy (2010) *Prinsip & Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J&J Learning)
- Tjiptono, Fandy (2015) *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Adny Offset)
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana (1996) *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi)
- Trisnawati, Ninin, dan Harini Abrila Setyawati (2020) “Pengaruh Customer Loyalty Program serta Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Retention (Studi Pada Pengguna Shopee di Kebumen,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Bisnis, dan Akuntansi*, 2.3
- Tunggal, Amin Widjaja (2008) *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)* (Jakarta: Harvarindo)
- Victor, Christian, Rotinsulu Jorie, dan Jacky Sumarauw (2015) “Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado,” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3.2, 671–83
- Widyana, Suci Fika, dan Herdin Firmansyah (2021) “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk

Sepatu Converse,” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 11.1

Wijaya, Candra, Aziza S, dan Wirda Hasanah (2019) “Pelanggan dan Kepuasan,” *Sabilarrasyad : Jurnal Pendidikan dan Ilmu Kependidikan*, 4.2

Wijayanti, Intan Manggala (2019) “Perna Nasabah dalam Perkembangan Perbankan Syariah,” *Amwaluna : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3.1

Yamin, Sofyan, dan Heri Kurniawan (2009) *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS* (Jakarta: Salemba Infotek)

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2006) *Services marketing integrating customer focus across the firm* (New York: McGraw-Hill)

Zulganef (2018) *Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen* (Bandung: PT Rafika Aditama)