

DAFTAR PUSTAKA

- Abeng, Tanri, and Sandiwan Suharto, *Profesi Manajemen: Kristalisasi Teori Dan Praktik Pembelajaran Manajemen Korporasi, Lembaga Nirlaba, Dan Pemerintahan*, Cet. 2 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006)
- Adhitya, Muhammad, 'Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus' (Universitas Islam Indonesia, 2016) <Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas, Industri perbankan (BCA).>
- Amalia, Syifa, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di PT . Bank BNI Syariah', *JIEB (Journal of Islamic Economics and Business)*, Vol.1 (2021)
- Ardhanari, Margaretha, and Sebastiana Viphindrartin, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 8.1 (2022), 896–902 <<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>>
- Barnes, James G., *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, trans. by Andreas Winardi, Ed. 11 (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2003)
- Basmatulhana, Hanindita, 'Cyber Security Atau Keamanan Siber: Pengertian, Jenis, Dan Ancamannya', *Detikedu* (Jakarta, 2022) <<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6262847/cyber-security-atau-keamanan-siber-pengertian-jenis-dan-ancamannya>>
- Clow, Kenneth E., and Donald Baack, *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications*, 6th ed. (Boston: Pearson, 2014)

D, Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction; Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA* (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2003)

———, *Smarter Marketing Moves; Membangun Keunggulan Melalui Informasi, Komunikasi. Dan Produk* (Kota Makasar: Rajawali Pers, 2004)

Darmawan, Didit, 'THE EFFECT OF TRUST AND SAVING EXPERIENCE ON LOYALTY THROUGH SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE (Case Study of Sharia Bank Customers in Surabaya City)', *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2.2 (2022), hlm. 1

Destrina, Aulia Afra, and Rizky Dermawan, 'Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gocar Di Kota Surabaya', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4.3 (2023), hlm. 1-7
<<http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>>

Erwin, Erwin, and Tumpal J. R Sitinjak, 'Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen', *Business Management Journal*, 13.2 (2017)
<<https://doi.org/10.30813/bmj.v13i2.916>>

Franky, and Winda Evyanto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pembeli Di Aplikasi Jd.Id Pada Masyarakat Kota Batam', 2018, hlm. 5-6

Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, ed. by Yati Sumiharti, Ratri Medya, and Wisnu C. Kristiaji, trans. by Dwi Kartini Yahya (Jakarta: Erlangga, 2003)

Hair J, Anderson R, Babin B, and Black W, *Multivariate Data Analysis.Pdf, Australia : Cengage, Seven Edit* (Australia: Australia : Cengage, 2010), 7

EDITION

Handoko, Arry Dwi, and Ronny Ronny, 'Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking', *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 9.2 (2021), 79–91 <<https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>>

Harahap, Syahrin, *Islam Dan Reformasi TNI: Relasi Rakyat TNI Meyujudkan Pertahanan Negara*, ed. by Syahrin Harahap Hasan and Bakti Nasution, Cet.1 (Yogyakarta: Tiara Wacana Yahya, 2000)

Ibrahim, Muhamad, 'Bank Harus Waspada! Tiap Pekan Ada 1.924 Serangan Siber', *Infobanknews*, 2023 <<https://infobanknews.com/bank-harus-waspada-tiap-pekan-ada-1-924-serangan-siber/>>

Ibtisamah, Siti Nur, 'Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, Dan Risiki Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat Palangkaraya', *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya*, 2022

Indonesia, Bank Syariah, 'Berikan Layanan Terbaik Melalui Transformasi Digital, BSI Raih Penghargaan Internasional', *Bank Syariah Indonesia*, 2023 <[Ishak, Asmai, and Zhafitri Luthfi, 'Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs', *Jurnal Siasat Bisnis*, 15.1 \(2011\), 55–66 <<https://doi.org/10.20885/jsb.vol15.iss1.art5>>](https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/berikan-layanan-terbaik-melalui-transformasi-digital-bsi-raih-penghargaan-internasional#:~:text=BSI mencatat minat masyarakat terhadap,year on year (yoy).>></p>
</div>
<div data-bbox=)

Ismulyaty, Sri, Nurmaini, and May Roni, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan

Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo)', *Jurnal Nisbah*, Vol.8 (2022), hlm. 1

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 'Arti Kata Puas - Kamus Besar Bahasa Indonesia', *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* <<https://kbbi.web.id/puas>>

Kementrian Agama R.I, *Al-Qur`an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur`an, 2019)

Kim, R.B, and Y Chao, 'Effects of Brand Experience, Brand Image and Brand Trust on Brand Building Process: The Case of Chinese Millennial Generation Consumers.', *Journal of International Studies*, 12.3 (2019), 9–21

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. by Adi Maulana and Wibi Hardani, trans. by Bob Sabran, Jilid 1 da (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005)

———, *Marketing Manajement*, ed. by Adi Maulana and Wibi Hardani, trans. by Bob Sabran, Cet.4 (Jakarta: Indeks, 2009)

Kurniawan, Asep, *Keamanan Komputer Dan Internet*, ed. by Nunung Martina and Mera Kartika Delimayanti, Jilid 1 (Depok: PNJ Press, 2021)

Kusuma, Noviana Landy, 'Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Bank BNI Syariah (Studi Kasus Di Wilayah Jakarta Selatan Dan Jakarta Barat)' (UIN Jakarta, 2019)

Lallmahamoud, M, 'An Examination of Individual's Perceived Security and Privacy of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use Ecommerce: Using an Extension of the Technology Acceptance Mode',

Journal of Internet Banking and Commerce, 12.3 (2007)

Lewis, Gary, and Kenneth Thygerson, *The Financial Institution Internet Source Book* (New York: Mc.Graw-Hill, 1997)

Lovelock, Christopher H., and Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. by Marianto Samosir, trans. by Agus Widyantoro (Jakarta: Indeks, 2007)

Lutfiani, Anisa Nuri, and Mila Fursiana Salma Musfiroh, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2.3 (2022), 64–74

Mauliza, Abil Yositya Indah, Rizky Dwi Salsabilla Machmudi, and Rachma Indrarini, 'Pengaruh Perlindungan Data Dan Cyber Security Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan Fintech Masyarakat Di Surabaya', *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1.11 (2022), 2497–2516
<<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.395>>

Mayer, Roger C, James H Davis, and F David Schoorman, 'An Integrative Model of Organizational Trust', *Academy of Management Review*, 20.3 (1995), hlm. 709-734 <<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258792>>

McKnight, D Harrison, and Norman L Chevany, *Trust and Distrust Definition: One Bite at a Time*, ed. by Rino Falcone, Munindar Singh, and Yao-Hua Tan (Dordrecht: Springer, 2001)

Mudir, Abdillah, Muhammad Nizar, and Dewi Rosyiqoh Athiroh, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan', *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2.1 (2022), 1–17 <<https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1273>>

- Musa, Muhammad Yusuf, *Falsafah Al-Akhlaq Fi Al-Islam* (Kairo: Dar alA'raf, 1945)
- Najmudin, Mohamad, Adi Widiyanto, Titop Dwiwinarno, and Budi Setyanta, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman "Kirimaja" Yogyakarta', *Jurnal Cahaya Mandalika*, Vol.4.No.1 (2022), 61–70
<<https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM/article/download/1292/1060>>
- Nurfauzan, Muhammad Pasha, and Raditha Dwi Vata Hapsari, 'Pengaruh Harga, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Halodoc DiTengah Kondisi Pandemi COVID-19)', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 9.2 (2021)
- Park, C, and Y Kim, 'The Effect of Information Stasifaction and Relational Benefit on Consumers Online Site Commitments', *International Journal of Electronic Commerce InOrganizations*, 4.1 (2006), 70–80
- Priansa, Donni Juni, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta, 2017)
- Rizaty, Monavia Ayu, 'Pengguna Internet Di Indonesia Sentuh 212 Juta Pada 2023', *DataIndonesia.Id*, 2023
<<https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-internet-di-indonesia-sentuh-212-juta-pada-2023>> [accessed 5 September 2023]
- Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, trans. by Diana Angelica, Ria Cahyani, and Abdul Rosyid, Ed. 12 (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2008)
- Sari, Dini Permana, *Kepuasan Kerja Dalam Perspektif Islam*, ed. by Zahrul

- Athriah, Cet.1 (Tangerang Selatan: Cinta Buku Media, 2021)
- Savalas, Reki, 'Pengaruh Kualitas Informasi Dan Keamanan Yang Dirasakan Terhadap Kepercayaan (Pada Situs Toko Online Lazada)', *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1.2 (2018), hlm. 7
- Silalahi, Fujiama Diapoldo, *Keamanan Siber (Cyber Security)*, ed. by Joseph Teguh Santoso (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022)
- Siyoto, Sandu, and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)
- Stanton, William J., *Prinsip Pemasaran*, trans. by Yohanes Lamarto, Ed. 7, cet (Jakarta: Erlangga, 1993)
- Sudirman, Darmiati, and Abdul Rahman, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening', *Akuntabel: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19.3 (2022), hlm. 1 <<https://doi.org/10.29264/jakt.v19i3.11805>>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2006)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Syahrir, Danial, Eni Yulinda, and Muhammad Yusuf, *Aplikasi Metode SEM-PLS Dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Dan Lautan* (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2020)
- Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: ANDI Offset, 2012)
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan : Konsep,*

Pengukuran, Dan Strategi (Yogyakarta: ANDI, 2019)

Triandewo, Maris Agung, and Yustine, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen', *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22.1 (2020), 13–24

Umaningsih, Wahyu Prastiwi, and Dewi Kusuma Wardani, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money', *JAE: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, Vol.5.21 (2020), 113–19
<<https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>>

Wahyuni, Endang Tri, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah', *Jurnal Ilmiah Manajemen 'E M O R'*, 6.1 (2022), 88
<<https://doi.org/10.32529/jim.v6i1.1504>>

Walter, Achim, Thilo A Mueller, and Gabriele Helbert, 'The Impact of Satisfaction, Trust, and Relationship Value on Commitment: Theoretical Considerations and Empirical Results.', *ResearchGate*, 2011, hlm. 1
<https://www.researchgate.net/publication/228403650_The_impact_of_satisfaction_trust_and_relationship_value_on_commitment_Theoretical_considerations_and_empirical_results>

Wardani, Dewi Kusuma, and Azka Redo Fahlefi, 'Pengaruh Presepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 1.8 (2022), 1665–72

Wardani, Septia Rachma, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta', *Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2015

Widianti, Wayan, 'Pengaruh Citra Merek, Komunikasi Merek, Kepuasan Dan

Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Merek', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 6.1 (2022), 803–28

Wuryasti, Fetry, 'BSI Kena Serangan Siber 3 Hari, Reputasi Bank Syariah Plat Merah Dipertanyakan', *Media Indonesia*, 2023
<<https://mediaindonesia.com/ekonomi/580174/bsi-kena-serangan-siber-3-hari-reputasi-bank-syariah-plat-merah-dipertanyakan>>

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 5th ed. (New York: New York : McGraw-Hill, 2009)

Zikmund, William G., and Barry J. Babin, *Exploring Marketing Research*, Eleventh E (USA: Cengage Learning, 2016)