

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

Arifin, Z., & Sutrisno, H. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 44–56.

Damanik, A. R. (2020). Transformasi Pelayanan Perbankan Melalui Inovasi Digital. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 12(2), 150–159.

Dewi, R., & Arisanti, F. (2022). Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 7(1), 35–44.

Ekowati, R. A., Sutopo, W., & Setyawan, H. A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website Erafone Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan E-S-Qual dan E-RecsQual*. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 100–110.

Fathuljannah, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Kabupaten Sragen. IAIN Surakarta. Retrieved from: <https://eprints.iain-surakarta.ac.id/>

Fitriani, A. (2019). Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah. Universitas Islam Negeri Metro. Retrieved from: <https://repository.metrouniv.ac.id/>

Hadi, S. (2016). *Metodologi Riset*. Pustaka Pelajar.

Kurniawan, D., & Wibowo, A. (2021). Pelayanan Digital dalam Perbankan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(2), 117–124.

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang*

*Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Pramana, I. K. B., & Jatra, I. M. (2017, November 8). *Peran kepercayaan nasabah dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah*. *E-Jurnal Manajemen*, 6(12), 6818–6844.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in FinTech. *Journal of Strategic Innovation and Sustainability*, 12(2), 33–44.
- Sarigih, M. . (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee di Kota Medan). *Jurnal Mantik Penusa*, 3.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thaichon, P., & Quach, T. N. (2015). *The relationship between service quality, satisfaction, trust, value, commitment and loyalty of Internet service providers' customers*. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 25(4), 295–313.

#### **Website Resmi :**

Bank Syariah Indonesia. (2024). *Tentang Kami*. Retrieved from: <https://www.bankbsi.co.id>

*Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. Retrieved from: <https://www.ojk.go.id>