

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, Muhammad Mim Farisal dan Dinalestari. 2019. “Pengaruh *E-Security* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Repurchase Intention* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen *E-Commerce* Lazada di Fisip Undip”, *Journal of social and politic*.
- Alghifari. 2015. *Statistik Deskriptif Plus untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: YKPN
- Ansori, Muh. 2019. “Lembaga Keuangan Bank: Konsep, Fungsi, dan Perkembangannya di Indonesia”, *Jurnal Madani Syariah* Vol. 1, No. 1.
- Aprillia, Bella. 2023. “Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* pengguna layanan mobile banking syariah”, Skripsi
- B., Anthony, & Augustin, D. S. 2007. "Business Management", *American Journal of Industrial and Business Management*, 07(01)
- Bank Syariah Indonesia. 2025. “Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia” dalam <https://www.bankbsi.co.id>, diakses 25 Januari 2025
- Utama, Andrew Shandy. 2020. “Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 3.
- Bazher, Farhan. 2021. “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Value* pada *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah yang Berdampak pada Loyalitas Nasabah PT Bank BNI Syariah”, Skripsi.
- Billyarta, Glaudensius Whimphie dan Eka Sudarusman. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY”, *Jurnal Optimal*, 18 (1)
- Clarke, Steven. 2009. *E-Banking Management: Issue, Sollution, and Strategis*, terjemahan Mahmood Shah. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Clarke, Steven. 2009. *E-Banking Management: Issue, Sollution, and Strategis*, terjemahan Mahmood Shah. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Devi, Nabila., dkk. “Pengaruh Customer Experience, dan Customer Trust, Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Uang Aplikasi (*E-Money*) Dana”, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24 (1).
- Diva, Intan. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan *Moblle Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam”, Skripsi.
- Djaali dan Pudji Muljono 2007. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.

- Farizatul'Ilmi, Aina. 2020. "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keakuratan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah", Skripsi.
- Farohi dan Muhammad Irham. 2017. "Pengaruh keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian melalui social Networking site", *E-Jurnal, Semarang : Universitas Semarang*.
- Fitria, Tira Nur. 2017. "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.3, No.1. .
- Hardiyanti, Maulidina. 2012. *Kepercayaan pada Penjual dan Persepsi Risiko pada Keputusan pembelian Melalui Internet*. Yogyakarta: Universitas Islam Sunan Kalijaga.
- Huda dan Rahman. 2018. "Peranan Bank Syariah dalam Sistem Perekonomian Indonesia," *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 2.
- Indah, Dewi Rosa. 2016. "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa", *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5 (2,)
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Izza, Diana dan Siti Fatimatuz Zahro. 2021. "Transaksi Terlarang Dalam Ekonomi Syariah", *Jurnal Keadaban*, Vol. 3, No. 2.
- Janah, Miftahul, Intisari Haryanti dan Sri Ernawati. 2023. "Pengaruh *Customer Experience* Dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Foodbox Kota Bima", *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, Vol.2, No.3.
- Kadarisman, Ahmad, dkk. 2023. "Pengaruh OMNI-Channel, Marketing, dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Pemebelian Kembali Pada D'Max Hotel&Convention Lombok", *Jurnal riset Pemasaran*, Vol.2 No.1.
- Kamarudin, Jamaludin, Nursiah, dan Melisa Novianti.2024. "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking" dalam <https://stiemmamuju.e-journal.id/>, diakses 7 Oktober 2024
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Lobubun, Munawir. 2023. “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan nasabah Pada Bank BRI Cabang Sentani”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.15 No.2.
- M., Abid, F. M. & Purbawati, D. 2020. “Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada di Fisip Undip”, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1)
- Mahardika. 2011. “Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementantation”, *Journal of Economics, Business, and Accountancy*.
- Masruro, Sinollah. 2019. “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Dialektika*, Vol. 4 No. 1.
- Maulana, Cendikya. 2020. “Pengaruh pengalaman pelanggan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada internet banking Bank Syariah di Surabaya dan Sidoarjo”, dalam Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Meiva, Agdelia. 2024. “Bank BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Nasabah”, dalam lk2fhui.law.ui.ac.id, diakses 4 Oktober 2024.
- Meyer, C., & Schwager, A, “Understanding Customer Experience. Harvard Business Review”, 85(2).
- Nafi’ah, Aprilatul. 2018. “Analisis Hubungan Customer Satisfaction, Customer Trust dan Customer Retention Pada Pengguna Sabun Mandi LUX di Wilayah Ngawi”. Skripsi, IAIN Surakarta..
- Nasution, A. H. dan E. Syahputra. 2017. “Sejarah dan Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 4, No.1.
- Nurhayani, Kamilah dan Nur Ahmad Bi Rahmani. 2023. “Pengaruh Penggunaan *Digital Banking* Sebagai Layanan Transaksi *Online* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat”, *Jurnal Edunomika*, Vol.08 No,01
- Nuryati dkk. 2017. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta : Gramasurya
- Nuseir, M.T., et.al. 2010. *Edvidence of online shopping: a consumer perspective. Internasional review of business research papers*, Vol.6 No.5
- OJK. 2015. *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).

- Primayanti, Shinta Dewi. 2022. “Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Manfaat, Risiko dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi pada Nasabah Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)”, Skripsi, 2022
- PT. Bank Syariah Indonesia. 2025. “Sejarah BSI,” dalam <http://www.bankbsi.co.id>, diakses 4 April 2025
- Raharjo, Budi. 2001. *Aspek Teknologi dan keamanan dalam Internet Banking*. Jakarta: PT Insan Indonesia.
- Rahmi, Ilfi. 2022. “Pengaruh *E-Servqual* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia, Skripsi.
- Rifai, Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Rosa, Dewi. 2024. “Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI 46 Cabang Langsa”, Jurnal Manajemen dan Keuangan, 5(2), 2016 dalam <https://media.neliti.com>, diakses 1 November 2024
- Safitri, Eristya Maya, Adelia Sefri Larasati. 2020. Syahroni Rizki Hari, “Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur”, *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika*, 2 (1)
- Sani, Angga Lawang, Muhajirin dan Ovriadi. 2020. “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*”, *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, Vol.2 No.3.
- Saputra, Galih Yudha dan Hario jati Setyadi. 2020. “*E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty* dan *Brand Equity* Pengguna Layanan *Mobile Banking*”, *Jurnal Binawakarya*, Vol.15 No.2.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publising.
- Sruya, Agus dan Naufal Hanif. 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Suraone, Harbeis. 2018. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta”. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Syamsiyah Nur, Yudhistira Ardana, dan Muhammad Rahman Bayumi. 2022. "Analisis Determinasi Pertumbuhan Ekonomi Studi Kasus Indonesia", *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 10 (2), 128-138
- Syuri, Sofyan. 2024. "Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* di Bank Syariah Indonesia", Skripsi.
- Tampubolon, Nelson. 2009. "Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking)". Jakarta: Erlangga.
- Tampubolon, Nelson. 2009. "Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking)". Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wardhana, Reza Eka. 2016. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(3).
- Whimphie, Glaudensius dan Eka Sudarusman, 2024. "pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada marketplace shopee di sleman DIY", dalam jurnal.stieieu.ac.id, diakses 1 November 2024
- Witasar, Aryani, dan Aris Setiono. 2015. "Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Elektronik Banking (E-Banking) di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume II, No. 1.
- Zeithaml, et.all. 2005. "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, Vol.7, 213-233.
- Zuliestiana, Dinda Amanda dan Anastya Nursalma Setiawan. 2022. "Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* dan dampaknya terhadap *E-Customer Loyalty* pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile", *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol.6 No.2,