

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Nur Rahmadina, I. H. (2024). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening: Studi pada Pengguna BSI MobilePT. BSI di Kota Malang*. 6, 4130–4140. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1541>
- Al-Ayed, S. (2022). The impact of e-commerce drivers on e-customer loyalty: Evidence from KSA. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 73–80. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.10.002>
- Aminsyah, I., & Yulianti, A. L. (2019). The Effect of Quality Website, E-Trust, E-Satisfaction and Switching Barriers on E-Loyalty (Study in Itemku.Com Users). *E-Proceeding of Management*, 6(2), 4545–4555.
- Asnaniyah. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(2), 275–302. <https://doi.org/10.56436/jocis.v1i2.142>
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, 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), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Buchari Alma. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.
- Budi Darma. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*.
- Budiman, A., Yulianto, E., Saifi, M., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online*. 1, 1–11.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2016). *Dimensi E-Service Quality*.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Riset Kepuasan Pelanggan*.

- Fathan, Y. A. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Ciputat). *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* No Title. Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2018b). *Cronbach's Alpha*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*.
- Hair, et al. (2019). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. In *European Business Review*. Emerald Group Publishing Ltd.
- Henny Saraswati, Budi Sudrajat, Wahyu Hidayat, Triana Marsanda Herin, Desmiranti Rahma, & Ari Ari. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 138–155. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.365>
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulana, A., Safitri, K., Fahlevi, M., Sulistyo, A. B., & Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 477–486. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.006>
- Kasih, O. L., Avriyanti, S., & Rahman, T. (2019). Pengaruh e-Trust terhadap e-Customer Loyalty Pengguna Website Traveloka di Kabupaten Tabalong. *Japb*, 2(1), 194–206.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188.

<https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>

Kotler, K. &. (2021). *Perilaku Konsumen*.

Mamri Yanti Tarigan. (2024). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Satisfaction Mandiri Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Methodist Indonesia (Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan*.

Marliyah, M., Ridwan, M., & Sari, A. K. (2021). The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan). *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 2717–2729. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1980>

Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822.

Maulida, H., & Pradana, M. (2022). The Impact of E-Service Quality on E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction as Intervening Variable (Case of LinkAja App in Indonesia). *International Journal of Halal System and Sustainability (InJHSS)*, 2(1), 2808–9154. <https://doi.org/10.33096/injhss.v2i1.214>

Nanda, F. (2020). *Ferza Nanda, 150603263, FEBI, PS, 082276722299 - Copy*.

Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>

Orji, M. G. et al. (2017). (2017). *Assessing Total Quality Customer Service in Nigerian Banking*.

- Philip Kotler. (2018). *principal kotler 2018*.
- Pradnyaswari, N. P. I., & Aksari, N. M. A. (2020). E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Situs E-Commerce Blibi.Com. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2683. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p11>
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen*.
- Priatno, M. (2017a). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pada Nasabah Pengguna BSI Mobile Bandar Lampung Skripsi*.
- Priatno, M. (2017b). “*Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi pada Mahasiswa Kota Malang)*.”
- S Riza, S. sutopo. (2017). *Analisis Pengaruh E-Service Quality , Kualitas Informasi Dan Persepsi Kemudahan Terhadap E- Intervening*. 6, 1–13.
- Safitri. (2023). *Karakteristik E-Service Quality*.
- Santoso, S. (2018). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 24*. PT Elex Media Komputindo.
- Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*.
- Saragih, M. G., & Astuti, D. (2021). Analisis E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 219–225. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i1.1123>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*.
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet

- Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465–473. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0465>
- Sawhani. (2021). *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan Dan Kepercayaan*.
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2018). Marketing and Mobile Financial Services. In *Marketing and Mobile Financial Services*. <https://doi.org/10.4324/9781351174466>
- Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. In *International Journal of Bank Marketing* (Vol. 37, Issue 5, pp. 1119–1142). <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0063>
- Solimun, Armanu, & A, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R dan D / Sugiyono*.
- Sugiyono. (2017). *Hipotesis Penelitian*.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suprati, S., & Suparmi. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction melalui e-Service Quality Pengguna Goride Kota Semarang Development of e-Loyalty and e-Satisfaction through quality of e-Service for Goride User. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 2407–263. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v6i2.3795>
- Tiffani, T., & Mulyandi, M. R. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Mobile. *Prosiding Seminar Dan Lokakarya Kualitatif Indonesia 2019*, 135–140. <https://doi.org/10.33510/slki.2019>

Tjiptono, F. (2019). *Dimensi Model E-Servqual*.

TomassMHultt, G. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.

Valentina, R. A. N. (2020). Pengaruh E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Dengan Trust Sebagai Variable Intervening Pada Aplikasi Fintech OVO. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 8.

Wicaksono, D. A. (2022). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 504-515., Vol.1, No.

Wina Almayanti, & Chaerudin, C. (2022). Pengaruh Mobile Banking E-Service Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA di Wilayah Karawang. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(2), 241–249. <https://doi.org/10.56338/jsm.v9i2.2612>

Website:

Arief Rahman H.(2023) Layanan BSI Error, Dugaan Serangan Siber Masih Terus Ditelusuri. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5282960/layanan-bsi-error-dugaan-serangan-siber-masih->

https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html