

DAFTAR PUSTAKA

- Aglis Andhita Hatmawan, & Riyanto, S. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif*.
- Aji, D. S. K., Setyawati, S. M., & Rahab, R. (2020). Analisis Pengaruh Religiosity, Service Quality Dan Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 78–94.
- Angrumsari, M. (2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Journal of Business Economics*, 24(2), 207–215. <https://doi.org/10.35760/eb.2019.v24i2.1910>
- Avicenna, M., Tabrani, T., & Suwandi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedekatan Hubungan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 1(2), 189–197. <https://doi.org/10.47709/jebma.v1i2.2647>
- Ayyuna, R. N., Effendi, I., & Amelia, W. R. (2021). Pengaruh Leverage Ratio terhadap Return Saham pada Perusahaan Food and Beverages di Sumatera Utara yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v2i1.468>
- Azhar, F. (2023a). *Analisis Strategi Komunikasi Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Penanganan Krisis Serangan Siber Perbankan*.
- Azhar, F. (2023b). *Analisis Strategi Komunikasi Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Penanganan Krisis Serangan Siber Perbankan*.
- Dan, K., & Terbaru, R. (2023). *Jurnal+Dienda+Causa*. 1(5).
- Duryadi. (2021). BUKU AJAR, METODE PENELITIAN ILMIAH. Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS. In *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik* (Vol. 7, Issue 1, pp. 1–150).
- Ghozali, I. (2014). *Structural equation modelling: Metode alternatif dengan partial least squares (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Hair Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Springer Nature. <https://doi.org/10.1007>
- Hariani, Y. S., Suryawardani, I. G. A. O., & Surya Diarta, I. K. (2020). Kepuasan Wisatawan Terhadap Elemen Daya Tarik Wisata Pantai Kuta Lombok. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6, 557. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2020.v06.i02.p15>
- Influence, T. H. E., Service, O. F., Satisfaction, C., Image, B., Customer, O. N., In, L., & Banks, P. I. (2022). *Hussein M . A . Abed , An-Najah National University Feras*

Alnasr, Al-Zaytoonah University for Science and Technology Ghaith Abdulraheem Ali Alsheikh, Amman Arab University Enas Ali Theeb Alnawafleh, Al-Balqa Applied University. 25(4), 1–18.

- Karjuni, A., & Susliawati, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam Di Kafe Seblak Ceker Naga Majalengka. *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 2(2), 163. <https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v2i2.443>
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Lumbantoruan, A., & Jannah, N. (2019). Deskripsi Sikap Peserta Didik Terhadap Fisika. *S P E K T R A: Jurnal Kajian Pendidikan Sains*, 5(2), 161–172. <https://doi.org/10.32699/spektra.v5vi2i.109>
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(3), 64–74.
- Manyanga, W., Makanyeza, C., & Muranda, Z. (2022). The effect of customer experience, customer satisfaction and word of mouth intention on customer loyalty: The moderating role of consumer demographics. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2082015>
- Mardiana, E., Thamrin, H., & Nuraini, P. (2021). Analisis Religiositas Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Kota Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(2), 512–520. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8309](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8309)
- Masdalena. (2022). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Sikap Generasi Milenial Dalam Menggunakan Digital Banking Pada Bank Syariah. In *Febi Iain Padangdidimpuan*.
- Moosa, R., & Kashiramka, S. (2023). Objectives of Islamic banking, customer satisfaction and customer loyalty: empirical evidence from South Africa. *Journal of Islamic Marketing*, 14(9), 2188–2206. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2022-0007>
- Muhammad Aulia Aulia, & Hafasnuddin. (2021a). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah MANDIRI Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(1), 108–121. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- Muhammad Aulia Aulia, & Hafasnuddin. (2021b). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah MANDIRI Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(1), 108–121.
- Muhani, M., & Nurani, T. A. (2022). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Starbucks: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi dan Kepercayaan Pelanggan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 18(1), 84. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v18i1.1577>

Rifqi Rahadhin Andrianto, 2024

PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, RELIGIOSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI PASCA KASUS SERANGAN SIBER TAHUN 2023

UPN “Veteran” Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- Na, D. E. C., & Hipertensiva, C. (n.d.). *Perkembangan Perbankan Syariah Wasiaturrahma*.
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>
- Novalia, D., Junaidi, H., & Sumantri, R. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Religiositas terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1), 121. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i1.2282>
- Nshimiyimana, A. (2020). The Mediating Effects of Customer Satisfaction in the Relationship between ATM Service Quality and Customer Loyalty – A Case Study from Bank of Kigali. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4), 1–11. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.351>
- Nurrachmi, I., & Hudzaefi, H. (2021). Pengaruh Religiositas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Bandung. *Probisnis*, 14(1), 42–52.
- Nurrachmi, I., & Setiawan, S. (2020b). Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Religiositas Dan Kepercayaan. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(2), 176–187. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v6i2.2357>
- Nurrachmi, I., & Setiawan, S. (2020a). Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Religiositas Dan Kepercayaan. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(2), 176–187. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v6i2.2357>
- Pechinthorn, K., Shinn, K., & Zin, T. (2020). The Influences of Service Quality Dimensions, Corporate Image and Customer Satisfaction on Customer Loyalty towards a Commercial Bank in Myanmar. *Academic Journal University of the Thai Chamber of Commerce Humanities and Social Sciences*, 155–170.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prasetyo, H., & Anitra, V. (2020). Pengaruh Religiositas terhadap Kinerja Karyawan : Studi pada Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. *Borneo Student Research*, 2(1), 705–713.
- Pratiwi, M. D., & Nurhayati, M. A. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Perumda BPR Majalengka Cabang Jatitujuh Kabupaten Majalengka. *Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(3), 560–571.
- Putri, S., Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Bank Syariah Indonesia dan Konvensional : Studi Pustaka (Library Research) dan Bibliometrik VOSviewer. *Research Gate, October*, 1–30. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10078436>
- Rahman, M., Muhalling, R., & Hakim, R. (2022). Pengaruh Service Quality, Brand Image, Dan Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bsi Cabang Kendari. *JASIE-Journal of Aswaja and Islamic Economics*, 01(02), 78.

- Rohmad, & Supriyadi. (n.d.). *Pengantar Statistika_rohmad dkk (1)*.
- Sahputra, J., & Harahap, R. A. (2022). Pengaruh Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(1), 1–10.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Sastypratiwi Rudy Dwi, H. N. (2020). Analisis Data Artikel Sistem Pakar Menggunakan Metode Systematic Review. *JEPIN (Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika)*, Vol 6, No 2 (2020): Volume 6 No 2, 250–257.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- SiaranPers. (2023). Siaran Pers: Operasional Bank Syariah Indonesia Kembali Normal Masyarakat Diminta Tenang. *Otoritas Jasa Keuangan*, 021, 1.
- Siswadhi, F., Ahmad, M., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Religiositas terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62.
- Sudirman, S., Darmiati, D., & Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Akuntabel: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(3), 640–650. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i3.11805>
- Sugiyono & Sutopo. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D / Dr. Sugiyono* (Sutopo, Ed.; 3rd ed.). Alfabeta.
- Utama, A. P., & Murti, T. R. (2021). Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), 79–86.
- Utami, W., Rofika, I. D., Kamelia, T., & Budiarti, Y. (2023). *Pengaruh Persepsi Risiko , Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile*. 7(1), 1–22.
- Vimy, T., Wiranto, S., Rudiyanto, R., Widodo, P., & ... (2022). Ancaman Serangan Siber Pada Keamanan Nasional Indonesia. *Jurnal ...*, 6(1), 2319–2327.
- Vivi Silvia. (2020). *Statistika Deskriptif* (Marcella Kika, Ed.). ANDI.
- Yevita Nursyanti. (2022). Penentuan Penyedia Jasa Trucking di PT Yicheng Logistics Dengan Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 210–222. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i3.49>

- Yoni, N. (2019). Pengaruh Religiositas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Darussalam. *Al - Muamalat: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 4(2), 101–120. <https://doi.org/10.32505/muamalat.v4iii.1377>
- Yuliawan, K. (2021). Pelatihan SmartPLS 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 43–50.