

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Prof. Ma'ruf. *Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships*. Aswaja Pressindo, 2015.
- al, A. R. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Journal of Economic and Business* .
- Al-dweeri, Rami Mohammad, Zaid Mohammad Obeidat, Mohammad Ahmad Al-dwiry, Muhammad Turki Alshurideh, dan Alaa Mohammad Alhorani. "The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust." *International Journal of Marketing Studies* 9, no. 2 (2017): 92.
- AL-HAWARY, Sulieman Ibraheem Shelash, dan Warda Fares AL-SMERAN. "Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan." *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* 7, no. 1 (2017): 170–188.
- Andayani, Triya, Nursaban Rommy, Nofal Nur, Aidin Hudani Awasinombu, dan Juharsah Juharsah. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia (Bni) Pengguna Mobile Banking)." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 13, no. 2 (2021): 164.
- Anuraga, Gangga, Edy Sulistiyawan, dan Siti Munadhiroh. "Structural Equation Modeling – Partial Least Square Untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (IPKM) Di Jawa Timur." *Seminar Nasional Matematika dan Aplikasinya* (2017): 257–263.
- Ariani, Fifi, Syamsul Bachri, dan Suardi. "Pengaruh E - Service Quality Terhadap Customer Satisfaction , Trust , Dan Dampaknya Pada Repeat Usage Pada Bni Mobile Banking Di Kantor Cabang Palu." *Jurnal Katalogis* 6, no. 3 (2019): 162.
- Astono, Ari Dwi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati." *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Publikasi Jurnal Ilmiah dalam Menyikapi Permenristekdikti RI No.20 Tahun 2017*, no. 20 (2017): 254–269.
- Ayunisa, Diana Febri. "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba." *Journal of Chemical Information and Modeling* 01, no. 01 (2013): 1689–1699.

- Azlia Fahira, T. I. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 248.
- Bartikowski, Boris, dan Dwight Merunka. “Modeling the effects of the three dimensions of trust towards the e-vendor on online consumer behavior.” *Systèmes d’information & management* Volume 20, no. 1 (2015): 9–30.
- Bintari, Wulan Probo, IBN Udayana, dan Bernadetta Diansepti Maharani. “Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri).” *Jurnal Perspektif* 20, no. 1 (2022): 68–75.
- Danuri, Muhamad. “Development and transformation of digital technology.” *Infokam XV*, no. II (2019): 116–123.
- Fahira, Azlia, Tri Inda Fadhila Rahma, dan Rahmi Syahriza. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah.” *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 15, no. 1 (2022): 247–264.
- Fajar, Muhammad, Gugyh Susandy, dan Devy Widya Apriandi. “E-Trust and E-Service Quality Influence on E-Loyalty Users of Bni E-Banking in Subang District.” *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)* 1, no. 1 (2019): 47–53. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/jabi>.
- Gefen, D. (2000). E-Commerce: The Role of Familiarity and Trust. *Omega : The International Journal of Management Science* .
- Hariansyah, Fajar Akbar, Niken Hendrakusuma Wardani, dan Admaja Dwi Herlambang. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon.” *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3, no. 5 (2019): 9. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Hasanah, Firda Atsalis Maulidya. “Ancaman Phising Pada Pengguna Online Banking” (2014). [http://ilmusisteminfo.com/upload/file\\_pdf/ANCAMAN PHISING PADA PENGGUNA ONLINE BANKING 1567491587.pdf](http://ilmusisteminfo.com/upload/file_pdf/ANCAMAN_PHISING_PADA_PENGGUNA_ONLINE_BANKING_1567491587.pdf).
- Hidayat, Rachmad, Jurusan Teknik Industri, dan Universitas Trunojoyo Madura. “Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri” (n.d.).
- Husni Shabri, N. A. (2020). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia.

- Hussein, Ananda Sabil. "Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0." *Universitas Brawijaya 1* (2015): 1–19.
- Indah, Dewi R. "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa." *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam 5*, no. 2 (2016): 545–554.
- Indonesia, B. S. (n.d.). *Tentang Kami*. Retrieved Januari 30, 2023, from Bank Syariah Indonesia: Bank Syariah Indonesia "T <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Ishak, F., Ghani, N. H. "A Review of the Literature on Brand Loyalty and Customer Loyalty." *Conference on Business Management Research 2013* (2010): 186–198. <http://repo.uum.edu.my/16316/>.
- Jannah, B. P. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jarot Santosa, D. M. (2021). Building Service Quality and Trust in Loyalty with Satisfaction as a Mediator at Bank Syariah Mandiri Solo. *KELOLA : Jurnal Bisnis dan Manajemen* .
- Jefri Putri Nugraha, e. a. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Junaidi, H. (2018). *Metode Penelitian Berbasis Temukenali*. Palembang: CV. Amanah.
- Jyoti, S. k. (2020). E-Service Quality in Banking industry-A Review. *Global Journal of Enterprise Information System* , 113.
- Kartajaya, H. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Jakarta: Markplus Inc, Bandung : Jakarta & Mizan Pustaka.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education, Inc.
- Khotimah, Husnul, Muhammad Khafid, dan Amin Pujiati. "Sikap Konsumen dan Gaya Hidup Mahasiswa dalam Keputusan Pembelian Produk Fashion Melalui Minat Beli." *Journal of Economic Education 5*, no. 2 (2016): 110–121.
- Lahiza, E. R.-G. (2017). Comparison of E-Trust and Trust Concepts in Online and Offline Dimensions. *Economics and Business* , 132.
- latan, I. G. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Edisi 2*. Semarang: Undip.

- Manajemen, Prodi, Fakultas Ekonomi, dan Universitas Bung Hatta. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL ( Studi Kasus : Konsumen E-Commerce Shopee di Kota Padang )” (2015): 1–4.
- Marsudi, Almatius Setya, dan Yunus Widjaja. “Industri 4.0 dan Dampaknya Terhadap Financial Technology serta Kesiapan Tenaga Kerja Di Indonesia.” *Ikraith Ekonomika* 2, no. 2 (2019): 1–10.
- Marwanah, Siti, dan Muchsin Saggaf Shihab. “Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4, no. 7 (2022): 2804–2822. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>.
- Miftahuddin, Miftahuddin, dan Decky Hendarsyah. “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (2019): 16–32.
- Moisescu, Ovidiu Ioan. “Assessing Customer Loyalty: A Literature Review.” *Multidisciplinary Academic Conference on Economics, Management and Marketing*, no. 65287 (2014).
- Mubarok, Andika, dan Nirma Kurriwati. “Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan.” *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)* 1, no. 1 (2021): 91–97.
- Muhson, Ali. “Analisis Statistik Dengan SmartPLS” (2022): 34.
- Mutiasari, Annisa Indah. “Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital.” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020): 32–41.
- Nawangasari, Sri, dan Nadea Dwirahma Putri. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmiah Matrik* 22, no. 1 (2020): 55–63.
- Nofinawati, Nofinawati. “Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia.” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 2 (2016): 168.
- Nur Halizah, Mutiara, Fazar Riski. (2022, Oktober 27). E-Service Quality Aplikasi BSI Mobile. (N. A. Zahra, Pewawancara)

- Pramudana, I. W. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* , 281.
- Prasetyo, Aditya Nur, dan Husna Leila Yusran. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna E-Commerce.” *Ijd-Demos* 4, no. 1 (2022): 137–151.
- Putri, N. d. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Matrik* .
- Razak, Abdul, Jusbair Baheri, Muhammad Irsyad Ramadhan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari, dan Mi Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Cabang Kendari. “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari How to cite (APA Style).” *Journal of Economic and Business* 1, no. 2 (2018): 10–20. <http://journal.stie-66.ac.id/index.php/sigmajeb>.
- Rizka Andini Nur Sabella, M. L. (2022). Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang Barat. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi* , 10.
- Rojiati, Umi, M Kom I Gazi Saloom, M Si Rosmawati, S Pi, dan M Si Fathihani. *T e o r i*, n.d.
- Santika, I Wayan, dan Komang Agus Satria Pramudana. “Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali.” *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 1, no. 3 (2018): 278–289.
- Saura, Jose Ramon, Ana Reyes-Menendez, Nelson De Matos, Marisol B Correia, dan Pedro Palos-Sanchez. “Consumer Behavior in the Digital Age.” *Journal of Spatial and Organizational Dynamics* 8, no. 3 (2020): 191–196.
- Sawitri, Dara. “Revolusi Industri 4.0 : Big Data Menjawab Tantangan Revolusi Industri 4.0.” *Jurnal Ilmiah Maksitek* 4, no. 3 (2019): 1–9. <http://e-journal.uajy.ac.id/13192/9/2TA07357.pdf>.
- Setiawan, D. A. (2022). Dinda Amanda Zuliestiana dan Anna Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan Dampaknya terhadap E-Customer Loyalty pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi) (JIMEA)*

- Subodh kesharwani, dan Kunwar Sanjay Tomar. "Has COVID -19 Pandemic altered the Volatility Spillover and Connectedness based on Size of Market Portfolios?" *Global Journal of Enterprise Information System* 12, no. 3 SE-View Point (VP) (2021): 74–83. <https://gjeis.com/index.php/GJEIS/article/view/586>.
- Sugiono. (2014). *Model Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syabani, M A. "Pengaruh Electronic Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Traveloka)" (2019). <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/170522>.
- Syamsiyah, Nur, Yudhistira Ardana, dan Muhamad Rahman Bayumi. "Analisis Determinasi Pertumbuhan Ekonomi Studi Kasus di Indonesia" 10 (2022).
- Taufik. "Hipotesis Penelitian Kuantitatif." *Jurnal Ilmu Administrasi* 3, no. 2 (2021): 96–102.
- Tharanikaran, Vadivelu, Sutha Sritharan, dan Vadivelu Thusyanthy. "Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking." *International Journal of Business and Management* 12, no. 4 (2017): 67.
- Tinggi, Sekolah, Ilmu Ekonomi, Adi Unggul, dan Bhirawa Surakarta. "(1) , 2) , 3) ." 8, no. 1 (2021): 10–17.
- Triya Andayani, d. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction serta Implikasinya Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Pengguna Mobile Banking). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 165.
- Triyoko, Triyoko. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Kedai Yoko." *Jurnal Daya Saing* 8, no. 1 (2022): 56–61.
- Wardana, Zulfikar Ali, dan Marlon Sihombing. "Pengaruh Electronic Service Quality dan Electronic Satisfaction Terhadap Electronic Loyalty." *Journal Of Social Research* 1, no. 7 (2022): 652–664.
- Wedhana Purba, Ida Bagus Gde Indra, dan I Gusti Ayu Tirtayani. "Pengaruh E-Price Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Pada Era Pandemi." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 10, no. 02 (2021): 99.

Widjaja, A. S. (2019). Industri 4.0 dan Dampaknya Terhadap Financial Technology serta Kesiapan Tenaga Kerja Di Indonesia. *Ikrath Ekonomika*, 4.

Yousefi, Neda, dan Amir Ashkan Nasiripour. "A proposed model of e-trust for electronic banking." *Management Science Letters* 5 (2015): 1029–1040.