

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Mochammad Chabachib Muhammad Irham. *Monograf*. Semarang: Upt Undip Press, 2020.
- Afifah, Diana. “*Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Pada Kasus Serangan Siber Ransomware Yang Menimpa Perbankan.*” *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, No. 11 (2023): 9318. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i11.3176>.
- Afrianty, Nonie. *Theory Of Planned Behavior*. Yogyakarta: Cv Brimedia Global, 2021.
- Ahmad Suminto And Shinta Maharani, “*Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo,*” *El-Barka: Journal Of Islamic Economics And Business* 3, No. 1 (2020)
- Al-Ghifari, M Irza. “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia*” 5, No. 2 (2022): 421–34.
- Al-Mahalli, Imam Jalaluddin. *Tafsir Jalalain Jilid 2*. 2nd Ed. Sinar Baru Algensindo, N.D.
- Amanda, Dina. “*Pengujian Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara Pengaruh Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah*” Studi Pada Pt . Bank Tabungan Negara ( Persero ) Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Program Studi Ekonomi Islam,” 2017.
- Amella Prasiwi Syaharani. “*Pengaruh Atribut Produk Dan Ecoliteracy Terhadap Loyalitas Konsumen.*” *Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* 2, No. 2 (2023): 1–12. <https://jmppk.ub.ac.id/index.php/jmppk/article/view/169%0ahttps://jmppk.ub.ac.id/index.php/jmppk/article/download/169/68>.
- Anugrah, Rizky. “*Pengaruh Literasi Keuangan Dan Sikap Keuangan Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Masyarakat Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening,*” 2018.
- Ardyan, Gideon Carakaardi Wicaksana Dan Elia. “*Pengalaman Emosional Mendorong Loyalitas Pelanggan Di Indonesia.*” *Business And Economics* 9, No. 2 (2024): 1–14. <https://doi.org/10.21070/acopen.9.2024.9144>.

- Arsyad, Samsir Dan Sri Restuti. “Pengaruh Customer Relationship Marketing, Keunggulan Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Riau Syariah Pekanbaru.” *Jurnal Ekonomi* 25, No. 1 (2017): 47–65.
- Arwan, Muhammad Sayyidul. “Stilistika Matan Hadis Qudsi Dalam Shahih Bukhari,” 2020.
- Bali, Asri Yanti. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1, No. 1 (2022): 1–14. <https://doi.org/10.56248/Jamane.V1i1.7>.
- Bankbsi.co.id Waspada Informasi Palsu yang Mengatasnamakan Bank Syariah Indonesia (2024).
- Baqi, Muhammad Fu‘Ad Abdul. *Shahih Bukhari Muslim*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2017.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research And Consulting Institute, 2017.
- Dinnul Alfian Akbar, “*Statistik Deskriptif*” (Palembang : Rafah Press, 2020)
- Duryadi. *Metode Penelitian Ilmiah*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.
- Detikfinance - Sudah 4 Hari BSI Eror, Begini Keluhan Para Nasabah (2023)
- Fuad, Adib Nur. “*Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Di Cv Panguripan Cahaya Baru Temanggung)*,” 2020.
- Fernando Africano, “*Ekonometrika Teori Dan Aplikasi Dengan Spss*”, (Palembang: Rafah Press, 2022)
- Gultom, Dea Andreas Pratama, And Factor Rohman. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* 01, No. 3 (2022): 299–309. <http://dx.doi.org/10.21776/Jmppk.2022.01.3.03>.
- Halim, Fitria, Ardhariksi Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Sisca Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Lalu Adi Permadi, And Vina Novela. *Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis*. Edisi 1. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.

- Hariadji, Roekma. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ilmiah Ekbank, Volume 1 Nomor 2 Desember 2018 Halaman 40* 1, No. 2 (2018): 40–49.
- Hartati, Ismail Nurdin Dan Sri. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, Dan Bagus Sartono. “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta.” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (Jabm) Eissn: 2460-7819* 3, No. 3 (2017): 417–26.
- Ibrahim, Andi. *Metodologi Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018.
- Indrarini, Rachma. “Hubungan Antara Kualitas Produk Islami Dan Selebriti Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Produk.” *Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 2, No. 2 (2021): 102.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Infobanknews.com - Aplikasi Mobile Banking Error, BSI Minta Maaf (2024)
- Irmayanti Hasan, Afdhilah Rahmah Rini. “Peran Service Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Journal Of Economic, Business And Accounting* 6, No. 1 (2022): 1063–64.
- JurnalPost - Nasabah Kecewa Pada Pelayanan BSI Aceh (2023).
- Kuswandarini, Krisna Issri, And Arna Asna Annisa. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan , Corporate Image , Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Journal Of Management And Digital Business* 1, No. 1 (2021): 43–46.
- Kontan.co.id - Menengok Kasus BSI dan Masalah Peretasan di Perbankan 2023
- Mahmud Muhammad Al-Khazandar. *Hadits Al-Amanah*, N.D.
- Malik Dan Minan., “*Statistik Penelitian*”.2018. DIY : Cv Budi Utama
- Mamuaya, Nova Ch., And Bertha I. Mundung. “*Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*” 2, No. 1 (2023): 171–78.

- Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, No. 1 (2020): 54–64.
- Maylina, Deti, And Ade Sofyan Mulazid. "Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Syariah." *Islamadina* 19, No. 1 (2018).
- Nasuka. "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti." *Jurnal Syari'ah Dan Hukum Diktum* 15, No. 2 (2017): 199.
- Nuryadi Et Al., "*Dasar-Dasar Statistik Penelitian*", 2017. Yogyakarta : Sibuku Media
- Octavia, Ria. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt . Bank Index Lampung*" 13, No. 1 (2019): 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35>.
- Pranatawijaya, Viktor Handrianus, And Ressa Priskila. "*Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online*" 5, No. November (2019): 128–37. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>.
- Pratama, Bangkit Ary. *Analisis Statistik Dan Implementasinya*. Yogyakarta: K-Media, 2019.
- Purnama, Intan. "*Pengaruh Pelayanan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt . Pos Indonesia (Persero) Parepare (Analisis Ekonomi Syariah)*" I, No. I (2022): 29–35.
- Purnomo, Agus, Sidi, "*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*" 12, No. 1 (2018): 1–8.
- Purnomo, Rochmat Aldy, "*Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*". Ponorogo: Wade Group, 2016.
- Ridha, Nikmatur. "Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian." *Jurnal Hikmah* 14, No. 1 (2017): 66.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifatama, 2019.
- Riono Et Al., "*Analisis Pelayanan Publik Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (Bpr Msb) Kabupaten Brebes,*" *Jurnal Investasi* 6, No. 2 (2020).
- Rofiah, Chusnul, And Dwi Wahyuni. "*Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*" 12, No. 1 (2017): 69–82.

- Rosita, Esi, Wahyu Hidayat, And Wiwin Yuliani. “Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial.” *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 4, No. 4 (2021): 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>.
- Rusdiana, Tatang Ibrahim Dan. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bandung: Yrama Widya, 2021.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Medan: Kbm Indonesia, 2022.
- Salimah, Nur Habibatin. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang),” 2018, 22–37.
- Sigit, Kharisma Nawang, And Euis Soliha. “Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 21, No. 1 (2017): 159.
- Sinaga, Fitriani. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Cirendeu).,” 2019, 5.
- Soetjipto, Noer. *Relationship Marketing Dan Customer Retention Sebagai Jalan Keberhasilan*. Yogyakarta: K-Media, 2014.
- SOLOPOS BISNIS - Nasabah BSI Solo Komplain Uangnya Hilang Rp378 Juta (2023)
- Subandriyo, Budi. *Analisis Kolerasi Dan Regresi*. Badan Pusat Statistik, 2020.
- Sudaryanto, Berlian Nisazizah Dan Budi. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan , Nilai Nasabah , Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah” 7, No. 4 (2018): 1–12.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Cv Alfabeta, 2007.
- Suminto, Ahmad, And Shinta Maharani. “Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.” *El-Barka: Journal Of Islamic Economics And Business* 3, No. 1 (2020): 51–79. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v3i1.2013>.
- Syahputri, Fenny. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bni Syariah,” 2021.

- Tambunan, Nurma, Annisa Fitri Wulandari, Anggun Nur Pangesti, Avita Anggraini, Savina Tunnaja, Adinda Dewi Gita, And Indah Rusmarhadi. "Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI)." *Community Development Journal* 4, No. 2 (2023): 5098.
- Triono, Suryo, Denny Mahendra, And Aris Tri Haryanto. "Kepuasan Memediasi Service Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Kota Surakarta," 2020, 1–13.
- Trisnawati, Eva, Abdul Wahab, And Hamid Habbe. "Implementasi Etika Berdagang Dengan Sifat Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathanah Pada Waroeng Steak And Shake Cabang Boulevard Makassar Implementation." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 4, No. 3 (2021): 179–80.
- Wibisono, Iqbal. "Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," 2018, 11–31.
- Wicaksono, Arief Budi, Universitas Tidar, Mutia Mutia, Megita Dwi Pamungkas, And Universitas Tidar. "Metodologi Penelitian ( Teori Dan Praktik )," No. December (2021).
- Wiryawan, Trisna. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta." *Jurnal Manajemen*, 2017, 3.
- Wulanyani, Ni Made Swasti. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Denpasar, 2016.
- Yahya, Muhyiddin, And B I N Syaraf. *Hadits Arba'in Nawawiyah*. Islamhouse, N.D.
- Yulianthini, N N. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, No. 1 (2020): 61–73.
- Zaenal Arifin, Mohamad, Muh Anshori, And Sekolah Tinggi Agama Islam Binamadani. "Pemasaran Syariah Dalam Perspektif Hadits Dan Aplikasinya Pada Perbankan Syariah." *Madani Syariah* 5, No. 2 (2022): 83–97. <https://Stai-Binamadani.E-Journal.Id/Madanisyariah>.
- Zulkarnain, Rizal, And Agus David Ramdansyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Essn :2686-5939 Issn : 2686-0554*, 2020, 3–8.