

DAFTAR PUSTAKA

- A, Nur Azizah, and Muhammad Rahmat Hidayat. "Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi BSI Mobile" 7, no. Februari (2022): 63–72.
- Agustianti, R, L Nussifera, L Angelianawati, I Meliana, E A Sidik, Q Nurlaila, N Simarmata, and I S Himawan. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Makasar: TOHAR MEDIA, 2022.
- Akbar, M N U R. "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Nasabah Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Nasabah Bank Muamalat Kota Palopo," 2022.
- Akhnes Noviyanti and Teguh Erawati, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Efektivitas Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) (Studi Kasus: UMKM Di Kabupaten Bantul)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia* 4, no. 1 (2021)
- Al-Rabayah, W, R Khasawneh, R Abu-shamaa, and I Alsmadi. *Strategic Uses of Social Media for Improved Customer Retention*. Advances in Marketing, Customer Relationship Management, and E-Services (2327-5502). IGI Global, 2016.
- Ananda, Rusydi, Muhammad Fadhli, and S Saleh. *Statistik Pendidikan (Teori Dan Praktik Dalam Pendidikan)*. Statistik. Medan: Cv. Pusdikra Mitra Jaya/Cv. Widya Puspita, 2018.
- Anshori, M. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. Airlangga University Press, 2019.
- Asmawiyah. *Meningkatkan Kinerja Usaha Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Penerbit NEM, 2021.
- Bancin, Intan Wulan Dari, and Nurul Jannah. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 2 (2022): 1487–99.
- BankBSI. "Informasi Perusahaan," 2023
- BankBSI. "Sejarah Perusahaan," 2023. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Bayu, Dimas. "APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta Pada 2022," 2022.
- BSI, Berita Media Bank Syariah Indonesia. "Kinerja Makin Solid, Laba BSI Di Kuartal III Tumbuh 42%," 2022.
- Damayanti, Lina. "Pengaruh Service Performance Dan Kepuasan

- Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Malang.” *Jurnal Manajemen Jaya Negara* 11, no. 2 (2019): 107–19.
- Darma, B. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Jakarta: GUEPEDIA, 2021.
- Devy, Nurul Azizah Aunillah, and Khusnul Fikriyah. “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 1, no. 1 (2022): 129–38.
- Fitria, Annisa, and Aang Munawar. “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI.” *Jurnal Informatika Kesatuan* 1, no. 1 (2021): 43–52.
- Ghodang, Hironymus, and Hantono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Konsep Dasar Dan Aplikasi Analisis Regresi Dan Jalur Dengan SPSS)*. Medan: Penerbit Mitra Grup, 2020.
- Ibrahim, Rafiuddin. “Relasi Etika Islam Dan Customer Retention Bagi Perbankan Syariah.” *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2022): 81–100.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Larassati, Niken, and Ahmad Fauzi. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri.” *Jurnal At-Tamwil* 4, no. 2 (2022): 202–17.
- Mawarni, Rika, Muhammad Iqbal Fasa’, and Suharto. “Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19.” *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2021): 39–54.
- Muchtar, Evan Hamzah, Muhammad Nurul Alim, and Nikmatul Nurjannah. “Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia” 1 (2022): 55–67.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- Nikmah, Nia Rohmatin. “Hubungan Relationship Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty.” *Kompetensi* 11, no. 2 (2017): 196–209.
- Nugraha, J T, T Achmad, H Warsono, and T Yuniningsih. *E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA: Konsep, Teori, Dan Perkembangannya*. 1st ed. Yogyakarta: Stiletto

- Book, 2023.
- Nurafini, Fira. “Peran Perbankan Syariah Dalam Pemulihan Perekonomian Pasca Pandemi Covid-19.” *Journal of Economics and Islamic Business* 1, no. 1 (2022): 1–15.
- Nurdin, Ismail, and Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: MEDIA SAHABAT CENDEKIA, 2019.
- Otoritas Jasa Keuangan. “POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.” *Ojk RI*, no. I (2018): 1–55.
- P, Sri Megawati Elizabeth, and Charisma Ayu Pramuditha. “Peran Kepuasan Nasabah Atas Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Palembang” 5, no. 2 (2018).
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. WADE GROUP bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press, 2016.
- Purwoto, A. *Panduan Lab Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo, 2007.
- Rabbani, D B, N.D.M.S. Diwyarthi, M U A, Y P Sari, I Haryanti, M H Santoso, and W Ardani. *Komunikasi Pemasaran*. Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- Raghdha, Alisyah Fatiya, and Nurul Jannah. “Penilaian Aspek Agunan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus RFO BSI Tbk, Medan) Alisyah Fatiya Raghdha, Nurul Jannah.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022): 923–26.
- Ramadhani, Rahmi, and Nuraini Sri Bina. *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis Dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Prenada Media, 2021.
- Ramaditya, Muhammad, and Retno Wuryaningsih. “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 15, no. 02 (2018): 61–78.
- Rangkuti, F. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Riyanto, S, and A A Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Rusby, Zulkifli, and Muhammad Arif. *Manajemen Perbankan Syariah*. Pekanbaru: UIR Press, 2022.

- Saiz, Noor. "Wawancara Data Jumlah Nasabah," 2023.
- Saiz, Noor. "Wawancara Kendala Pelayanan Offline Dan Online," 2023.
- Sihombing, Y A. *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, Dan Hospital Image*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Managemen, 2022.
- Silalahi, Elvie Maria. *Buku Referensi Intellectual Capital Improve Your Employee Productivity And Performance*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Siregar, Syofian. *Metode Pemilihan Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Prenada Media, 2017.
- Sodik, Fajar, Alifia Nur Zaida, and Khusnul Zulmiati. "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM Dan TPB." *Journal of Business Management and Islamic Banking* 1, no. 1 (2022): 35–53.
- Sugeng, Bambang. *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- Sugiharto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, and Denny S. Oetomo. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi 7. Bandung: CV Alfabeta, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2009.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Suhayati, Yoannisa Fitriani, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji. "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, no. 6 (2022): 1681–95.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2012.
- Suwarno, Suparjo Adi, Supriyanto, and Ahmad Hendra Rofiullah. *MANAJEMEN BISNIS SYARIAH (Konsep Dan Aplikasinya Dalam Bisnis Syariah)*. Indramayu: Penerbit Adab, 2021.
- Tandjung, Jenu Widjaja, Chandra Irawan, and Teguh Prayogo. *Competitive Marketing Strategy Strategi Pemasaran Menghadapi Pesaing ASEAN +3 Di Era MEA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016.

- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik Edisi 3 - Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Ula Rahmatika and Muhammad Andryzal Fajar, “Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money: Integrasi Model Tam – Tpb Dengan Perceived Risk,” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 8, no. 2 (2019)
- Umar, H. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,” n.d.
- Usman, Rachmadi. *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia (Implementasi Dan Aspek Hukum)*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2009.
- Wahyoedi, S. *Loyalitas Nasabah :Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan*. Indramayu: Penerbit Adab, 2022.
- Wahyoedi, Soegeng, and Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Wahyuni, Alida, and Eriana Dinda Putyri. “Pemanfaatan Mobile Banking Serta Internet Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang BSD.” *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan* 02, no. 01 (2021): 66–71.
- Wahyuni, Sri. *Kinerja Sharia Conformity And Profitability Index Dan Faktor Determinan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Yuningsih, Yuyun, Muhamad Fadli Azim, and Suryani. “Hubungan Digital Banking Dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 10 (2022): 1277–84.