

DAFTAR PUSTAKA

- ‘Izzi, A., Harahap, M. I., & Nasution, M. L. I. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Internet Banking, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. *Jesya*, 7(2), 1984–1997. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1740>
- Ahamed, A. J., & Noboa, F. (2022). Interconnectedness of trust-commitment-export performance dimensions: A model of the contingent effect of calculative commitment. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2088461>
- Anasrullah, F. (2024). Pencegahan Ransomware Pada Server on Premise Menggunakan Teknik Security Hardening. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.5105>
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179–192. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.658
- Ariyanto, S., Studi, P., Ilmu, M., Al, U., & Indonesia, A. (2024). Analisis Framing Model Robert N. Entman tentang Serangan Ransomware Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. 9(1), 59–77.
- Astuti, P. P., & Irfan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warkop 51 Daya di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 119–127. <http://stim-lpi.ac.id/jurnal/index.php/prioritas/article/view/191%0Ahttp://stim-lpi.ac.id/jurnal/index.php/prioritas/article/download/191/197>
- Aziz, N., & Putra, R. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Nagari Sumatera Barat Cabang Simpang Empat Pasaman Barat. *Jurnal Pundi*, 4(3), 355–364. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.304>
- Dewi, L. K. C., & Suardika, I. M. (2021). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Belanja Online Shopee Dengan Variabel Moderasi Word of Mouth (WOM). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1398–1410. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/664>
- Dewi, P. S., & Ika, P. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan. 2154–2162.
- Dr. Hardiyansyah, M. si. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Dr. Khamdan Rifa’i, SE., M. S. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. 1–23.
- Evyanto, W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan terhadap loyalitas pembeli di aplikasi jd.id pada masyarakat kota batam.
- Fadhli, M., & Fachruddin, R. (2016). (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh). Manfaat , Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 1(2), 264–276.
- Fasa, F. V., & Yunani, A. (2024). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Brand Image at Shopee Food in Bandung. *International Journal of Economics Development Research*, 5(2), 1390–1405.
- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018b). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE dengan PROGRAM IBM SPSS26*.

- Ghozali, I. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE dengan PROGRAM IBM SPSS26*.
- Haditya, F. (2020). *Pengaruh Cyber Crime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di Indoneisa)*. 1–23.
- Handoko, A. D., & Ronny, R. (2021). Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 79–91. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>
- Huda, M., & Azar, M. A. S. (2021). *KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KOPERASI UNIT DESA " TANI MULYO " KARANGLANGIT*. 13(1).
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 545–554.
- Indrasari, D. M. (2019). *PEMASASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- Izzah, F. N., Munfiah, A., Apriliani, S. T., Risdiyanti, V. P., & Pratiwi, R. (2022). Intensitas Kepercayaan Konsumen, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Customer Chatime Di Mall Ciputra Semarang. *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(1), 47. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i1.5248>
- Kusniati, & Saputra, A. (2020). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa DI Kota Batam. *Jurnal EMBA, Vol 8(3)*, Hal 95. <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Layanan, P. K., Kepuasan, D. A. N., Prishellya, F., & Aulia, A. (n.d.). (*Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro*). 1–16.
- 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>
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Lubis, Z. A., & Lubis, F. A. (2024). *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah : Studi Kasus Serangan Siber di Bank Syariah Indonesia*. 5(10), 4215–4230.
- 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.
- Maulana, L., & Fitriana, N. (2023). Analisis Dampak Insiden BSI Eror Dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Islam*, 7(3), 1755–1768.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Nurul, S., Shynta Anggrainy, & Siska Aprelyani. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network (Literature Review Sim). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 564–573. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.992>
- Octavia, R. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT . BANK INDEX LAMPUNG*. 13(1), 35–39.

- <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35>
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2020). The impact of service quality on customer trust Customer Loyalty at Bank Mandiri Veteran Branch in Denpasar, Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 706–733.
- Putra, O. S., Lukitaningsih, A., & Cahyani, P. D. (2022). Pengaruh tarif, keamanan dan kenyamanan terhadap loyalitas konsumen. *Forum Ekonomi*, 24(1), 177–185. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i1.10414>
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 199. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.511>
- Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 142. <https://doi.org/10.29300/ba.v5i2.3504>
- Rhamdhani, I. M. (2020). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Continuance Intention terhadap Loyalitas pada Pengguna Mobile Banking. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 167–175.
- Santalia, A., Adha, M. A., & Adi, S. P. (2024). Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking , Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. 09(02), 327–340. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1801>
- Sembiring, E. R. M., Nurbaiti, N., & Daulay, A. N. (2024). Pengaruh Ancaman Siber Ransomware dan Gangguan Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah pada. *Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(4), 880–887.
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>
- Singgih, C. T. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah di kabupaten jombang yang dimediasi variabel kepuasan. 3(November).
- Siswadhi, F., Ahmad, M., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Religiusitas terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62. <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Sugiono. (2020). Pdf-Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-Rampampd-Sugiyono-2020_Compress.Pdf.
- Sukresna, I. M. (2022). Available at <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>. 23(02), 1–17.
- Sulle, Y. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN , KUALITAS PELAYANAN DAN KASUS PADA BANK PAPUA CABANG KEPI). 2(1), 101–109.
- Susriyanti, Limakrisna, N., & Lusiana. (2020). Membangun Loyalitas Berdasarkan Kualitas Jasa Model Brady Cronin, E-Sq, E-Crm, Dan Komitmen Nasabah Perbankan. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).
- Tjizumaue, B. (2023). Hubungan Pembeli / Penjual dalam Layanan Sektor di Dasar Piramida : Perspektif Teori Latar Belakang Teoritis Dan Sastra Tinjauan. 9, 16–27.
- Triandewo, M. A., & Yustiane, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (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>
- Wahyoedi, S., & Winoto, H. (2018). Pengaruh Religitas, Kualitas Layanan Dan Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Bogor. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 17(2), 189. <https://doi.org/10.17970/jrem.17.170204.id>
- Wahyuningsih, F., & Rojuaniah. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Aplikasi Mobile Banking Bank Bsi Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(2), 16–26. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i2.114>
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BANK BPD JATENG

Jl. Soekarno-Hatta No 88, Semarang, Telp (024) 3553834

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/saudara
Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BSI KCP Temanggung”**. Dengan ini saya Rika Alia Rafiata dari Program Studi Manajemen STIE Bank BPD Jateng memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuesioner ini.

Dengan demikian, saya berharap anda dapat memberikan jawaban sebaik-baiknya dan sejujur-juurnya. Setiap informasi yang anda berikan, akan saya jamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan kesediaan anda menjadi partisipasi dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.