

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, *e-security*, dan *e-religion* terhadap loyalitas pengguna layanan digital bank syariah indonesia dengan kepuasan sebagai variabel intervenig di kota padang. Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel 67 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan bantuan *software* SmartPLS versi 4 dalam pengolahan data. Berdasarkan hasil pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,350, yang menunjukkan arah hubungan positif. Hasil pengujian dengan metode bootstrapping pada SmartPLS menghasilkan t-statistik sebesar 2,880 (lebih besar dari 1,645) dan p-value sebesar 0,004 (lebih kecil dari 0,10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi loyalitas mereka terhadap layanan digital Bank Syariah Indonesia.
2. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,274, yang

mengindikasikan adanya hubungan positif. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai t-statistik sebesar 2,209 (lebih besar dari 1,645) dan p-value sebesar 0,027 (lebih kecil dari 0,10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

3. *E-Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,432, yang menunjukkan arah hubungan positif. Nilai t-statistik sebesar 2,793 (lebih besar dari 1,645) dan p-value sebesar 0,005 (lebih kecil dari 0,10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna pada layanan digital BSI, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas mereka.
4. *E-Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,300, dengan t-statistik sebesar 2,875 (lebih besar dari 1,645) dan p-value sebesar 0,004 (lebih kecil dari 0,10). Hasil tersebut menunjukkan jika semakin tinggi keamanan yang diberikan pada layanan digital, maka kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi.
5. *E-Religion* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan digital BSI di Kota Padang. Nilai koefisien jalur sebesar 0,081 yang

menunjukkan arah hubungan positif, namun hasil pengujian memberikan t-statistik sebesar 0,617 (lebih kecil dari 1,645) dan p-value sebesar 0,537 (lebih besar dari 0,10). Artinya, faktor religiusitas belum cukup mempengaruhi loyalitas secara langsung.

6. *E-Religion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital BSI di Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,282, nilai t-statistik sebesar 2,239 (lebih besar dari 1,645), dan p-value sebesar 0,025 (lebih kecil dari 0,10). Artinya, semakin kuat penerapan nilai-nilai religius dalam layanan digital, semakin puas pengguna terhadap layanan tersebut.
7. Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan digital BSI di Kota Padang. Nilai koefisien jalur sebesar 0,143 yang menunjukkan arah positif, namun nilai t-statistik sebesar 1,318 (lebih kecil dari 1,645) dan p-value sebesar 0,187 (lebih besar dari 0,10). Artinya, kepuasan pengguna belum cukup mempengaruhi loyalitas secara langsung.
8. Kepuasan tidak memediasi pengaruh *E-Service Quality* terhadap loyalitas pengguna layanan digital BSI di Kota Padang. Nilai koefisien mediasi sebesar 0,039, dengan t-statistik sebesar 0,978 (lebih kecil dari 1,645) dan p-value sebesar 0,328 (lebih besar dari 0,10). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak menjadi perantara dalam hubungan antara kualitas layanan elektronik dan loyalitas.

9. Kepuasan tidak memediasi pengaruh *E-Security* terhadap loyalitas pengguna layanan digital BSI di Kota Padang. Nilai koefisien mediasi sebesar 0,043, dengan t-statistik sebesar 1,227 (lebih kecil dari 1,645) dan p-value sebesar 0,220 (lebih besar dari 0,10). Artinya, kepuasan bukan faktor perantara dalam pengaruh e-security terhadap loyalitas.
10. Kepuasan tidak memediasi pengaruh *E-Religion* terhadap loyalitas pengguna layanan digital BSI di Kota Padang. Nilai koefisien mediasi sebesar 0,040, dengan t-statistik sebesar 0,982 (lebih kecil dari 1,645) dan p-value sebesar 0,326 (lebih besar dari 0,10). Artinya, faktor religiusitas tidak mempengaruhi loyalitas melalui kepuasan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan pada penelitian ini, penulis menyarankan agar peneliti selanjutnya mempertimbangkan bahwa terdapat variabel yang tidak berpengaruh signifikan, termasuk variabel Kepuasan yang tidak berperan sebagai mediator. Oleh karena itu, disarankan untuk mencari alternatif variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), persepsi manfaat, atau kemudahan penggunaan dalam layanan digital. Penambahan variabel ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna. Selain itu, peneliti juga dapat memperluas objek penelitian ke wilayah lain agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat dibandingkan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Dina Patrisia, Yunita Engriani, Susi Evanitas, and Yasri. "Service Quality, Religiosity, Customer Satisfaction, Customer Engagement And Islamic Bank's Customer Loyalty." *Journal of Islamic Marketing*, 2018.
- Abu-Alhaija, Ahmad Saif, Raja Nerina Raja Yusof, Haslinda Hashim, and Nor Siah Jaharuddin. "Religion in Consumer Behaviour Research: The Significance of Religious Commitment and Religious Affiliation." *International Journal of Economic, Commerce and Management* VI, no. 1 (2018): 245–58.
- Afendi, Arif, and Abdul Ghofur. "Spiritual Well-Being and Religious Commitment in Explaining Customer Satisfaction and Loyalty in Sharia Banking." *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 1 (2021): 97–118.
- Agiesta, Willyanto, Achmad Sajidin, and Perwito. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5, no. 2 (2021): 1653–64.
- Aisyah, Muniaty. "Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty." *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 10, no. 2 (2018): 367–88.
- Al-sharafi, Mohammed A, Ruzaini A Arsha, Emad Abu-shanab, and Nabil Elayah. "The Effect of Security and Privacy Perceptions on Customers' Trust to Accept Internet Banking Services: An Extension of TAM." *Journal of Engineering and Applied Sciences* 11, no. 3 (2016): 545–52.
- Alifandi, Tomi, and Muhammad Iqbal Fasa. "Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI" 03, no. 01 (2025): 25–32.
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)." *Islamic Sciences, Sumenep* 1 (2022): 70–89.
- Amaroh, Siti, Husnurrosyidah, and Ely Masykuroh. "Financial Attitude, Trust, and ROSCAs' Member Commitment: Social Relations as Mediating Factor." *Global Business and Finance Review* 28, no. 3 (2023): 35–49.
- Ambalao, Shapely, Ronny Walean, Marni Roring, and Marselina Lay Rihi. "Pengaruh Service Quality, Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Di Rumah Sakit Advent Manado." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 8, no. 2 (2022): 853.
- Ambarwati, Y.B. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT.

- Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya.” *Akrual: Jurnal Akuntansi* 6, no. 1 (2014): 83–103.
- Andespa, Roni, Rangga Wisanggara, and Faznil Husna S. Rasyad. “Analisis Loyalitas Konsumen Perbankan Syariah Di Sumatera Barat.” *Maqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2019): 165.
- Anuraga, Gangga, Artanti Indrasetianingsih, and Muhammad Athoillah. “Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R.” *Budimas : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 2 (2021).
- Aprillia, Bella. “Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Di Sukoharjo).” Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023.
- Arwani, Mokhamad. “The Influence Of Satisfaction And Relationship Marketing On Loyalty With Individual Characteristics As A Moderator: A Case Study On Islamic Banking Customers In East Java.” *Journal Of Indonesian Economy And Business* 26, No. 3 (2011): 341–58.
- Atmaja, Jaka. “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB.” *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018): 49–63.
- Azhara, Rosalina, Sylvia Rozza, Perbankan Syariah, and Politeknik Negeri Jakarta. “Pengaruh Persepsi Risiko , Persepsi Keamanan , Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile” 3 (n.d.).
- Baharuddin. *Paradigma Psikologi Islami: Studi Tentang Elemen Psikologi Al-Qur'an*. Yogyakarta: Pustaka Fajar, 2007.
- BBC. “BSI Diduga Kena Serangan Siber, Pengamat Sebut Sistem Pertahanan Bank ‘Tidak Kuat.’” BBC News Indonesia, 2023. <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>.
- Chusnah, and Khairunnisa Tri Indriana. “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech” 2507, no. February (2020): 1–9.
- Citra, Lola Melino, and Muhammad Fahmi. “Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan.” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 2 (2019): 214–25.
- Dharmesti, Maria Delarosa Dipta, and Sahid Susilo Nugroho. “The Antecedents of Online Customer Satisfaction and Customer Loyalty.” *Journal of Business and Retail Management Research*, 2013.
- Emmywati, Emmywati. “Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur.” *Jurnal Manajemen* 1, no. 3

(2016): 8.

- Erawati, Hesti Sherly. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Bisnis E-Commerce." *INSPIRASI : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 17, no. 2 (2020): 304–15.
- Erina, Nila. "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." IAIN Ponorogo, 2021.
- Fadli Setiawan, and Mirza A. Malik. "Pengaruh Religiusitas Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Pada Wisata Halal Di Sumatera Barat." *Jurnal Ekobistek* 11, no. 3 (2022): 245–50.
- Fahrezi, Arbi, and Pradana Mahir. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi E-Banking Bank Syariah Indonesia Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening." *E-Proceeding of Management* 8, no. 6 (2021): 8585–95.
- Faiza, Nurlaili Adkhi Rizfa. "Religiusitas, Kepuasan Pelayanan, Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya (Analisis Regresi Purposed Mediator Dengan Bootstrap Matrix)." *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)* 7, no. 2 (2022): 117–35.
- Fajrul Falah, Muhamad. "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Dalam Penggunaan Layanan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." UIN Saizu Purwokerto, 2024.
- Farisal Abid, Muhammad Mim, and Dinalestari Purbawati. "Pengaruh E-Security Dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada Di Fisip Undip." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 1 (2020): 93–100.
- Fathan Aziz, Yazid. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pada Bank Syariah Mandiri." Universitas Islam Negeri Syarif Hidaytullah Jakarta, 2020.
- Fauziati, Riska Reno. "Pengaruh Customer Value, Customer Satisfaction, Dan Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Safindra Skin Clinic Purwokerto)." IAIN Purwokerto, 2019.
- Fina Afriliyana, Intan Sri Wahyuni, Abdullah Fairsam, Henny Saraswati, and Wahyu Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)." *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis* 1, no. 3 (2023): 127–37. h
- Ginting, Yanti Mayasari, Teddy Chandra, Ikas Miran, and Yusriadi Yusriadi. "Repurchase Intention of E-Commerce Customers in Indonesia: An Overview of the Effect of e-Service Quality, e-Word of Mouth, Customer Trust, and Customer Satisfaction Mediation." *International Journal of Data and Network Science* 7, no.

- 1 (2023): 329–40.
- Gosal, Go Brian R, and Innocentius Bernarto. “Pengaruh E-Security, E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan Pengaruh E-Satisfaction, E-Security, Dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Secara Langsung Pada Pengguna E-Commerce Tokopedia.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 11, no. 2 (2021): 93–103.
- Hair, Joseph F., Jeffrey J. Risher, Marko Sarstedt, and Christian M. Ringle. “When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM.” *European Business Review* 31, no. 1 (2019): 2–24.
- Hair, Joseph Franklin, G. Tomas M. Hult, Hamburg M. Ringle, and Marko Sarstedt. “A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).” *Long Range Planning* 46, no. 1–2 (2022): 184–85.
- Halisan, Arlian, and Arief Purwanto. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Pada Bank Sultra.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 4, no. 1 (2018): 16–26.
- Handoko, Arry Dwi, and Ronny Ronny. “Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking.” *Image : Jurnal Riset Manajemen* 9, no. 2 (2021): 79–91.
- Hermawan, Asep. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Imam, Ghozali, and Latan H. *Partial Last Square: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS3.0*. 2nd ed. 2nd nd, 2014.
- Inayah, Isrul Saleh Siregar;Yenni Samri Juliati Nasution;Nurul. “Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019).” *Jurnal Nuansa* 1, no. 4 (2023): 221–33.
- Indrasari, Dr Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.
- International Standard published. ISO/IEC 27001:2022Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements, Pub. L. No. 27001 (2022). <https://www.iso.org/standard/27001>.
- Iqbal, Dr. Sumera, Khunsha Khalid, and Dr. Shafei Moiz Hali. “Examining the Effects of E-Security and E-Service Quality on Customer Loyalty of Online Shoppers in Pakistan: The Mediating Role of Customer Satisfaction.” *International Journal of Social Sciences* 9, no. 3 (2021): 82–96.
- Ishak, Muhammad Zakiy, and Evrita Putri Azzahroh. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic*

Economics and Business) 3, no. 1 (2017): 26.

Istiqomah, Hindun. “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Variabel Moderating Kepuasan Kerja” 2, no. 2 (2024): 206–24.

Istiqomah, Yusuffia Nur Azizah. “E-Service Quality, E-Trust Dan E-Religion Digital Banking Di Era New Normal Terhadap E-Loyalty Nasabah Perbankan Syariah.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Izzulhaq, M. syukaran Aditya. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pangkalan Berandan.” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.

Jannah, Miftahul. “Pengaruh Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Kota Bandar Lampung).” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024.

Junaedi, Edy, and Neneng. “The Quality of Mobile Banking Services for Bank Syariah Indonesia (Bsi) Customer Satisfaction in Surabaya.” *Bank Syariah Indonesia, Mobile Banking, Customer 2* (2021).

Karaflogka, Anastasia. *E-Religion: A Critical Appraisal of Religious Discourse on the Word Wide Web*. Routledge. London: Routledge, 2014.

Kasiram, Mohammad. *Metodologi Penelitian: Kualitatif Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010.

KBBI. “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).” KBBI, n.d. <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

Khamborkar, Abhay. “The Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Banking Industry: A Study of Customer Satisfaction.” *International Journal of Science and Research (IJSR)* 13, no. 1 (2024): 941–45.

Khan, Fahad Najeeb, Muhammad Usman Arshad, and Muhammad Munir. “Impact of E-Service Quality on e-Loyalty of Online Banking Customers in Pakistan during the Covid-19 Pandemic: Mediating Role of e-Satisfaction.” *Future Business Journal* 9, no. 1 (2023).

Kholiqin, Ahksanul. “Pengaruh E-Service Quality Dan Pengalaman Nasabah Terhadap E-Loyalty Melalui E-Customer Satisfaction (Studi Kasus Nasabah Bsi Cabang Kota Bekasi).” Uin Syarif Hidayatullah, 2024.

Kolonio, Jeremia, and Djuwarti Soepono. “Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass.” *Jurnal EMBA* 7, no. 1 (2019): 831–40.

Kotler, Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. 12th ed. Erlangga, 2016.

- Kumala, Debby Cynthia, Joshua Wilson Pranata, and Sienny Thio. "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya." *Jurnal Manajemen Perhotelan* 6, no. 1 (2020): 19–29.
- Ladhari, Riadh. "Developing E-Service Quality Scales: A Literature Review." *Journal of Retailing and Consumer Services* 17, no. 6 (2010): 464–77.
- Maharani, Shinta, Ab Rahman Asmak, and Dewi Septian Arif. "Customer Satisfaction and Sharia Service Quality at Surya Mart Ponorogo: Case Study from Indonesia." *EJIF - European Journal of Islamic Finance* 17, no. April (2021): 1–7.
- Mahardika, Putri. "Universitas Sebelas Maret Fokus Manajerial Analisis Pengaruh Service Quality Pada Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Pemediasi The Analysis Of Service Quality Effect On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Mediating V." *Fokus Manajerial* 13, No. Hal (2015): 27–38.
- Makrifah, Lailizakiatul, and Yudha Trishananto. "Pengaruh Bukti Fisik, Layanan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Intervening." *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen* 11, no. 2 (2021): 330–41.
- Maulana, B, O Usman, and ... "Determinasi Faktor-Faktor Yang Memengaruhi E-Loyalty Pengguna E-Commerce Di DKI Jakarta Terhadap Fitur Pembayaran Digital." *Jurnal Manajemen Bisnis ...* 1, no. 3 (2024).
- Muflih, Muhammad. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta, 2006.
- Muhammad Rizal Fahlefi. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Di PT Solusindo Kreasi Jayatech." *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 1 (2023): 127–38.
- Mulyani, Sri. "No TitlePengaruh E-Security Dan Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Dengan Kepuasan Pelanggan Aplikasi DANA Sebagai Variabel Moderasi." UIN Raden Intan, 2024.
- Muniarty, Puji, Wulandari Wulandari, and Della Saputri. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Marketplace Shopee." *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 11, no. 2 (2022): 1.
- Musyaffa, Nabil, and Ngatno. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro Pt. Kai Daop Iv Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 8, no. 4 (2019): 1–10.
- Muttaqin, Qaidul, and Umrotul Khasanah. "Analisis Kepatuhan Prinsip Syariah Dalam Layanan E-Money Perspektif Maqashid Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 1806.

- Novitasari, Dewiana, Masduki Asbari, and Ipang Sasono. "Analisis Pengaruh Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus Pada Karyawan Industri Manufaktur." *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis* 4, no. 1 (2021): 117–30.
- Octaviano, Adrinus. "BSI Mobile Berganti Jadi Superapps Byond, Nasabah Punya Waktu 1 Tahun Untuk Migrasi." Kontan.co.id, 2024. https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-mobile-berganti-jadi-superapps-byond-nasabah-punya-waktu-1-tahun-untuk-migrasi?utm_source.
- Pangarso. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Di Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia," 2018.
- Pratiwi, Nadiyah Utami. "Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Raup 3 Juta Pengguna Aktif." Tvonenews.com, 2025.
- Pulungan, Putri Intan Suci, and Harif Amali Rivai. "Pengaruh Locus of Control Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Semen Padang." *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi* 7, no. 1 (2021): 54–65.
- Punama, Ita, and Yuliana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima." *Manajemen Pemasaran Jasa* 4, no. 2 (2021): 96.
- Putra Baskara, Isnain, and Guruh Taufan Hariyadi. "SOCIAL NETWORKING WEBSITES) (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Semarang." *UDiNus Repository*, no. 2011 (2014): 1–15. <http://eprints.dinus.ac.id/id/eprint/8814>.
- Putra, Oky Suma, Ambar Lukitaningsih, and Putri Dwi Cahyani. "Pengaruh Tarif, Keamanan Dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Konsumen." *Forum Ekonomi* 24, no. 1 (2022): 177–85. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i1.10414>.
- Rahadi, Dedi Rianto. "Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023." *CV. Lentera Ilmu Madani*, no. Juli (2023): 146.
- Rahman, Satria, and Syahmardi Yacob. "Model Loyalitas Konsumen Brilink : Suatu Perspektif Dari Brand Image Dan Kepuasan Di Pt.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Muara Bulian." *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan* 11, no. 03 (2022): 688–702. <https://doi.org/10.22437/jmk.v11i03.17984>.
- Rahmawati, Charissa Kezia, and Bayu Arie Fianto. "Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 7, no. 6 (2020): 1118. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20206pp1118-1127>.
- Raman, Arasu, and Viswanathan Annamalai. "Wireless Information Networks & Business Information System." *IJCA Special Issue on "Wireless Information*

Networks & Business Information System, 2011, 54–56.

- Rezeki, M. Rafi, M. Shabri Abd. Majid, and Salina H. Kassim. “The Effect of E-Service Quality on e-Loyalty of Islamic Banking Customers: Does e-Satisfaction Act as Mediator?” *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 9, no. 2 (2023): 228–45.
- Rika Widianita, Dkk. “Pengaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Pengguna Tiktok Shop.” *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023): 1–19.
- Riptiono, Sulis, and Muhammad Baehaqi. “Nurturing Customers Loyalty on Islamic Bank: The Role of Satisfaction and Trust As Mediation.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 10, no. 1 (2024): 1–17.
- Risal, Taufiq. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah” 8 (2019). www.jpnn.com.
- Roemer, Ellen, Florian Schuberth, and Jörg Henseler. “HTMT2—an Improved Criterion for Assessing Discriminant Validity in Structural Equation Modeling.” *Industrial Management and Data Systems* 121, no. 12 (2021): 2637–50.
- Sakhaei, S. Fatemeh, Ahmad J. Afshari, and Ezzatollah Esmaili. “The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Internet Banking.” *Journal of Mathematics and Computer Science* 09, no. 01 (2014): 33–40. <https://doi.org/10.22436/jmcs.09.01.04>.
- Saputri, Sherly Eka, and Lorena Dara Putri Karsono. “Customer Loyalty: Security, Sales Promotion, And E-Service Quality.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 12, no. 2 (2023): 149–62. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v12i2.1453>.
- Sari, Nandya Eka, and Teddy Oswari. “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Tokopedia.” *Creative Research Management Journal* 3, no. 2006 (2020): 77–84.
- Sari, Putri Mulia. “Pengaruh E-Satisfaction, E-Service Quality, Dan E-Security Terhadap Online Repurchase Intention Melalui E-Loyalty Sebagai Variabel Moderasi.” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023.
- Sarstedt, Marko, Joseph F. Hair, Mandy Pick, Benjamin D. Liengaard, Lăcrămioara Radomir, and Christian M. Ringle. “Progress in Partial Least Squares Structural Equation Modeling Use in Marketing Research in the Last Decade.” *Psychology and Marketing* 39, no. 5 (2022): 1035–64. <https://doi.org/10.1002/mar.21640>.
- Sativa, Amila, and Rahayu Tri Astuti. “Analisis Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia).” *Diponegoro Journal of Management* 5, no. 3 (2016): 1–10.
- Satria, Fiqri, and Diah Astarini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah

- Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1911–24. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>.
- Setia, Lalu Adji Pandu, Akhmad Saufi, Embun Suryani, and Raden Roro Dhiya Auliana Soesetio. “The Implementation of Structural Equation Modelling Partial Least Squares (SEM-PLS) to Examine the Mediation of Job Satisfaction in the Effect of Career Development and Work Engagement on Turnover Intention.” *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* 8, no. 1 (2024): 175–82. www.ajhssr.com.
- Setiawan, Fasisal Indra, and Ananda Sabil Hussein. “Pengaruh Persepsi Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kota Cirebon Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 5–24.
- Setiawan, Muhammad Haiqal, Rachman Komarudin, and Desiana Nur Kholifah. “Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace.” *Jurnal Infortech* 4, no. 2 (2022): 141.
- Sinollah, and Masruro. “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen).” *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.
- Siregar, Ridho Kurniawan. “Prinsip Keamanan Informasi.” Kementrian Keuangan, 2020. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-rsk/baca-artikel/13120/Keamanan-Informasi.html#:~:text=Keamanan informasi menurut G. J.,sendiri tidak memiliki arti fisik>.
- 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.
- Stallings, William. *Network Security Essentials : Applications and Standards*. 4th Editio. Boston, Massachusetts, USA: Pearson Education, 2010.
- Sudirjo, Frans, Aslichah, Mila Diana Sari, Muhammadong, and Achiruddin Siregar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Religiustitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi” 8, no. 1 (2014): 2–3.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sukmara, Denden, Afif Zaerofi, and Yono Haryono. “Perkenalan Pasca Krisis Keuangan Global , Masyarakat Mulai Mencari Lembaga Keuangan Alternatif Yang Lebih” 8, no. 78 (2022): 272–93.
- Teaningrum, Ratna Yulis, Alshaf Pebrianggara, and Mas Oetarjo. “The Influence of Usability, E-Satisfaction and E-Security on E-Loyalty of WhatsApp Mobile Instant Messaging Users.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 13, no. 1 (2025): 519–30.

- Veryani, Farida, and Sonja Andarini. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 12, no. 2 (2022): 2022.
- Wahyuningsih, Desi, and Lia Niarawati. "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)* 7, no. 2 (2022): 6.
- Widyanto, Adhi, Rahmawati Dyah Ayu, Sugeng Riyanto, and Susanto. "Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Customer Value Dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Di Konter Bintang Phone Cell)" 08, no. 02 (2024): 1–24.
- Wijaya, Evelyn, Achmad Tavip Junaedi, Luciana Fransisca, Stefani Chandra, and Suyono Suyono. "Trust, Satisfaction, and Loyalty of Islamic Bank Customers: Role of Religiosity." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 21, no. 2 (2023): 490–501.
- Yahya Abdillah, Malkan. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya E-Loyalty Pengguna E-Wallet Ovo Di Kota Medan" 22, no. 3 (2024).
- Yashilva, Willy. "Melihat Perkembangan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia, Mulai Dari Uang Elektronik Hingga QRIS." Goodstats, 2024. <https://goodstats.id/article/perkembangan-layanan-perbankan-digital-di-indonesia-mulai-dari-uang-elektronik-hingga-qris-bnqIJ>.
- Yulian, Evan. "Sistem Keamanan Digital Perbankan RI Diklaim Sudah Kuat." infobanknews, 2021. https://infobanknews.com/sistem-keamanan-digital-perbankan-ri-diklaim-sudah-kuat/#google_vignette.
- Yusfiarto, Rizaldi, Septy Setia Nugraha, Dwi Santosa Pambudi, and Galuh Tri Pambekti. "Islamic Banking and Loyalty: Service Quality, Intimacy or Religious Driven?" *Studies in Business and Economics* 17, no. 2 (2022): 300–318.
- Zulfikar, Muhammad. "BI Catat 117.991 Pengguna Baru QRIS Di Sumbar Sepanjang 2024." AntaraSumbar, 2024. <https://sumbar.antaranews.com/berita/638985/bi-catat-117991-pengguna-baru-qr-is-di-sumbar-sepanjang-2024>.
- Zulfikar, Muhammad. "Penerapan Keuangan Digital Yang Kian Masif Di Ranah Minang." AntaraSumbar, 2024. <https://sumbar.antaranews.com/berita/625875/penerapan-keuangan-digital-yang-kian-masif-di-ranah-minang>.