

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Presepsi Cybercrime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi

Rudi Alawi Amzah¹, Lucky Enggrani Fitri², Paulina Lubis³

^{1,2,3} Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia.

Email : rudiamzah689@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Presepsi Cybercrime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Dan Presepsi *Cybercrime* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan sumber data primer. Populasi pada penelitian adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi, jumlah populasi yang tidak menentu dan tidak diketahui data nasabahnya dikarenakan kerahasiaan pihak bank, maka populasi harus dibatasi dengan penentuan pengambilan sampel, dan sampel penelitian ini berjumlah 120 nasabah yang diambil. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji t Parsial, uji F Simultan, koefisien determinasi, serta dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial dan variabel Presepsi *Cybercrime* juga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Sedangkan secara simultan variabel Kualitas Layanan dan Presepsi *Cybercrime* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Presepsi *Cybercrime*, dan Loyalitas Nasabah

Pendahuluan

Di Indonesia, industri perbankan syariah masih terus berkembang. Besarnya jumlah masyarakat muslim di Indonesia pada hakikatnya merupakan potensi besar bagi perbankan syariah untuk tumbuh dan berkembang. Menurut BPS tahun 2023, jumlah keseluruhan penduduk Indonesia adalah 273,52 juta jiwa. Dari keseluruhan jumlah tersebut sekitar 237,55 juta jiwa atau 86,7% adalah total penduduk muslim (Annur, 2023)

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Globalisasi telah menjadi pendorong lahirnya era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Fenomena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa keuntungan tersendiri bagi negara di seluruh penjuru dunia yaitu mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi bisnis terutama bisnis keuangan yang sebelumnya menggunakan transaksi secara konvensional menuju transaksi secara elektronik. Teknologi pada dasarnya diciptakan untuk peningkatan kualitas hidup dan mempermudah aktifitas manusia menjadi lebih efektif dan efisien. (Wahyuningtyas, 2022). Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan yang menjadi lalu lintas kebutuhan ekonomi rakyat. Perkembangan inovasi perbankan suatu era baru yang mengarahkan layanan produk dan jasa secara tidak langsung kepada nasabah yaitu era perbankan digital. Perbankan harus memiliki layanan digital end to end. Artinya, antara layanan di customer service dan back office berjalan cepat, dan sistem pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital. Transformasi ini tidak hanya mendigitalisasi produk yang sudah ada, akan Tetapi mengubah pola pikir dan solusi menjadi digital selaras perilaku dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan melakukan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan nasabah. (Wahyuningtyas, 2022)

Bank Syariah adalah kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah yang meliputi bank syariah, lembaga keuangan mikro syariah, surat berharga berjangka menengah syariah, sekuritas syariah, pembiayaan syariah, pegadaian syariah, dana pension lembaga keuangan syariah dan bisnis syariah. Keberadaan ekonomi syariah sudah dulu ada sejak agama islam diturunkan namun khusus di Indonesia keberadaan ekonomi syariah baru dapat dirasakan beberapa tahun belakangan ini, lembaga-lembaga ekonomi yang berbasis syariah semakin marak di panggung perekonomian nasional. Mereka lahir menyusul krisis berkepanjangan sebagai system moneter kapitalis di Indonesia. Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 pasal 2 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Lalu dalam pasal 1 ayat 12 disebutkan prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah, menciptakan, menambah, mengembangkan, dan mempergunakan daya kreativitas (ijtihad) dalam bidang muamalah untuk kemajuan peradaban manusia. (Ariska, 2018).

Di era transaksi keuangan modern yang semakin kompleks, Bank syariah sebagai lembaga keuangan modern dituntut untuk selalu berinovasi dalam mengembangkan produk-produk jasa layanan perbankan. Inovasi dalam kegiatan usaha perbankan syariah ini penting agar bank syariah senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya baik sesama bank syariah maupun bank konvensional seperti, anjungan tunai mandiri (ATM) bank syariah, kartu multi akses (smart card) bank syariah, layanan call center bank syariah, serta fasilitas layanan internet banking dan mobile banking berbasis aplikasi. Dengan adanya bentuk inovasi perbankan syariah seperti internet banking dan mobile banking ini adalah layanan pertama bank syariah yang memadukan layanan perbankan syariah dengan telepon seluler (handphone) untuk kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Pada perkembangannya kemudian layanan perbankan syariah dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet yang memudahkan nasabah bank syariah dalam melakukan transaksi keuangan dengan cara online untuk menghindari adanya tatap muka secara langsung. (Yusmad, 2018)

Namun demikian masih banyak dijumpai masyarakat muslim khususnya di Indonesia yang belum paham mengenai peran dan fungsi bank syariah, maka diperlukan peran pemerintah dan bank syariah untuk memberikan pemahaman serta mensosialisasikan ke masyarakat Indonesia agar mau menggunakan jasa bank syariah sehingga mampu meningkatkan kinerja bank syariah, agar dapat tumbuh dan lebih berkembang. Bagi pihak bank syariah perlu lebih mensosialisasikan dan meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah bagi para nasabahnya. Dengan kualitas pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, selanjutnya akan berdampak meningkatnya loyalitas nasabah terhadap bank syariah. (Suparyanto dan Rosad, 2020).

Menurut Firmansyah (Lucky Enggrani Fitri, Paulina Lubis & Ary Dean Amri, 2019) Otoritas jasa keuangan (OJK) menyatakan saat ini baru ada 15 juta nasabah perbankan Syariah. Nomor ini adalah masih jauh lebih kecil dibandingkan total konvensional Nasabah perbankan yang berjumlah sekitar 80 orang, jutaan orang. Jadi total nasabah bank Syariah hanya mencapai 18,75% dibandingkan konvensional bank. Dari jumlah nasabah bank Syariah tersebut yang merupakan pelanggan setia hanya 10-15%. Itu sisanya 85% adalah pelanggan mengambang, yaitu pelanggan yang menggunakan produk bank Syariah jika mereka merasa mendapatkan manfaat, jika tidak mereka akan beralih ke konvensional.

Loyalitas bias diartikan sebagai kesetiaan, atau dimasa kerajaan, loyal kepada raja bias diartikan pengabdian diri untuk setia kepada raja. Loyalitas menggambarkan kesetiaan kepada satu pihak yang diwujudkan dengan tindakan. Dalam hal berbisnis, loyalitas pelanggan bisa diartikan sebagai tindakan pelanggan untuk setia menggunakan jasa, atau produk bisnis tidak hanya sekali tetapi berkali-kali. Dan tidak hanya menggunakan berkali-kali, tahap pelanggan yang sudah sangat loyal bahkan akan mempromosikan dengan senang hati kepada rekan atau orang terdekat mereka. (Setiadi, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaiannya melalui produk maupun jasa, untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas produk merupakan gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari bagian pemasaran, hasil rekayasa produksi dan pemeliharaan sehingga menjadi produk yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan konsumen. (Suparyanto dan Rosad, 2020)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen. Definisi kualitas pelayanan berfokus terhadap usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah beserta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harappnasabah. (Suparyanto dan Rosad, 2020)

Menurut Rahayu (Anggiana & Yafiz, 2023) Mobile Banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Mobile Banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Pada saat ini penggunaan Internet- Banking bagi nasabah meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi. proses transfer, penarikan, dan pembayaran transaksi yang dilakukan melalui Internet-Banking akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut. Salah satu produk berbasis internet yang saat ini menjadi perhatian dikalangan perbankan dunia adalah internet banking.

Keunggulan dalam menggunakan fasilitas layanan tersebut memberikan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, memberikan kemudahan bertransaksi non tunai dan menggunakan sistem keamanan yang handal membuat layanan ini menjadi aman, dan menghemat biaya karena tidak mengunjungi bank. kelebihan dari Fasilitas tersebut tidak dapat menjamin bahwa adanya kepuasan nasabah dalam fasilitas yang telah diberikan oleh pihak bank. Sedangkan apabila nasabah merasa kurang puas terhadap produk dan layanannya maka kepuasan nasabah semakin rendah. Jika telah tercapai kepuasan nasabah, maka akan timbul loyalitas dan kesetiaan nasabah terhadap produk dan layanannya. (Khumaini, 2022)

Penggunaan mobile banking dapat memberikan berbagai kemudahan bagi pengguna. Hal ini karena berbagai transaksi dapat disediakan melalui mobile banking, sehingga akan memberikan kemudahan nasabah. Namun pada transaksi berbasis digital ini tetap ada suatu risiko yang mengintai. Terutama kejahatan dunia maya seperti cybercrime. Seperti yang baru saja terjadi pada layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Mei 2023 lalu. Bahkan terjadi eror pada layanan BSI Mobile sejak 8 Mei, hingga berlangsung beberapa hari setelahnya. Sesuai yang dilansir pada sebuah website bahwa terjadinya eror pada BSI karena serangan siber. Bahkan kejatahan ini dapat mengancam kebocoran data nasabah (<https://moneykompas.com>). Namun saat ini telah kembali pulih dengan maintenance dan perawatan jaringan oleh pihak BSI. Berdasarkan hal tersebut, ketika layanan mobile banking eror selama beberapa hari tentu dapat mengganggu aktivitas ekonomi masyarakat. Hal ini terkait masyarakat yang mengandalkan mobile banking untuk memenuhi kebutuhannya. (Asy-syarikah, 2023)

Cybercrime adalah kejahatan yang dapat dilakukan tanpa mengenal batas teritorial dan tidak diperlukan interaksi langsung antara pelaku dan korban kejahatan. Dengan sifat seperti itu, semua negara termasuk Indonesia yang melakukan aktivitas internet akan terkena dampak dari perkembangan kejahatan dunia maya. Memudarnya batas-batas geografi dalam abad 21 yang dikenal sebagai abad informasi ini telah mengubah cara pandang terhadap penyelesaian dan praktik kejahatan dari model lama (konvensional) ke model baru (elektronik). Kekuatan jaringan dan komputer pribadi menjadikan setiap komputer sebagai alat yang potensial bagi para pelaku kejahatan. Globalisasi aktivitas kriminal yang memungkinkan para penjahat melintas batas elektronik merupakan masalah nyata dengan potensi mempengaruhi negara, hukum, dan warga negaranya. Fakta ini tak bisa dipungkiri karena internet dapat dijadikan sarana yang efektif melakukan pembobolan terhadap perbankan yang dapat dilakukan tanpa batasan geografis dan teritorial. (hidayat fahrul, 2023)

Di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan internet banking, ada juga resiko yang didapat dalam penggunaan layanan ini, antara lain banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data pribadi melalui internet dan juga mengenai risiko finansial yang diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan internet banking karena ulah para pelaku kejahatan IT, kejahatan seperti ini sering juga disebut sebagai cybercrime, bahkan lebih jauh lagi adalah dimanfaatkannya kecanggihan teknologi informasi dan komputer oleh pelaku kejahatan untuk tujuan pencucian uang dan kejahatan terorisme. Oleh karenanya banyak terjadi tindak kejahatan khususnya dengan produk internet banking ini, pihak industri perbankan harus mampu menyiapkan security features yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik aman. Indonesia sendiri dianggap sebagai negara paling beresiko mengalami serangan IT security berdasarkan sumber dari Security Threat Report di tahun 2013. (Rahmah, 2020)

Kasus selanjutnya yaitu kasus pembobolan uang nasabah menggunakan Internet Banking dengan modus kejahatan saat pelaku menawarkan perangkat aplikasi antivirus melalui pesan layanan di internet kepada korban pengguna e-banking. Setelah korban mengunduh software palsu tersebut, malware akan secara otomatis masuk ke komputer dan memanipulasi tampilan laman Internet Banking seolah-olah laman tersebut merupakan milik bank. Dengan begitu, pelaku dapat dengan mudah mengendalikan akun e-banking nasabah setelah mengetahui password korban sehingga mengakibatkan kerugian. (Anggiana & Yafiz, 2023)

Bank syariah yang merupakan bagian dari perbankan di Indonesia, tidak luput dari ancaman kejahatan tersebut. Sebagai bank yang dalam operasionalnya berlandaskan dengan nilai prinsip-prinsip syariah. Bank syariah harus menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah dalam menjaga keamanan data serta dana yang disimpan oleh nasabah kepada bank syariah.

Kepercayaan nasabah untuk memilih untuk menggunakan layanan Bank BSI karena dianggap memiliki sistem dengan prinsip syariah pada setiap produk-produk yang ditawarkan. Akan tetapi, gangguan yang terjadi pada layanan Bank BSI membuat kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskripif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi pada penelitian adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi. Pada pelaksanaan penelitian ini, penulis akan memperoleh informasi atau data yang diperlukan adalah dengan metode kuesioner. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk menganalisis adalah metode deskriptif kuantitatif dimana semua gejala yang dideskripsikan dinyatakan secara verbal. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan regresi linear berganda.

Hasil dan Pembahasan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2230.407	2	1115.204	65.714	.000 ^b
	Residual	1985.560	117	16.971		
	Total	4215.967	119			
a. Dependent Variable: Loyalitas Naasabah						
b. Predictors: (Constant), Presepsi Cybercrime, Kualitas Layanan						

Sumber: Output SPSS Versi 27.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F adalah 65.714 kemudian nilai sig adalah 0.000. Taraf signifikan adalah 5%, uji dua pihak dan df = n-k dan k-1. Berdasarkan tabel diatas diperoleh F hitung sebesar 65.714 untuk kesalahan 5%.

F tabel = df = n-k = 120 - 2= 118 dan k-1 = 2-1= 1

F tabel = 3.94

Dalam hal ini F hitung 65.714 > 3.94 dengan nilai sig 0.000 dengan taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0.05 maka nilai 0.000 < 0.05 yang berarti pada hipotesis yang menyatakan Kualitas Layanan (X1) dan Presepsi Cybercrime (X2) secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Nasabah.

Pembahasan

Pada penelitian ini secara parsial dan variabel mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Jambi. Peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal daya tanggap merupakan kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam hal ini harus mementingkan kebutuhan nasabah dengan memperhatikan rekomendasi yang diberikan, BSI dapat terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan bank secara keseluruhan.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Atmaja, 2018) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Dengan hasil perhitungan bahwa variabel kualitas pelayanan dan keputusan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Jambi

Dan penelitian ini menunjukkan bahwa Presepsi *cybercrime* secara parsial juga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Jambi. Responden yang mengalami peristiwa tersebut menanggapi bahwa Bank BSI menindaklanjuti dengan cepat dan tepat kejahatan *Cyber crime* yang nasabah alami di buktikan dengan tanggapan responden sebanyak 71 nasabah yang mengatakan setuju dan 34 nasabah mengatakan sangat setuju. Bank BSI bertanggung jawab penuh memberikan jaminan dan keamanan terkait kasus *cybercrime* di buktikan dengan 50 nasabah menjawab setuju dan 70 nasabah menjawab sangat setuju.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Haditya, 2020) Pengaruh Cyber Crime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E- Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di Wilayah Yogyakarta).

Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa pengalaman, keamanan, dan pengetahuan tentang *cybercrime* sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta. Jadi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Presepsi *cybercrime* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Jambi.

Kesimpulan

Variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Variabel Presepsi Cybercrime secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi. Variabel Kualitas Layanan dan Presepsi Cybercrime secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kota Jambi.

Daftar Pustaka

- Otman & Owen, L. (2011). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in Kuwait finance house.
- Al, A. R. (2020). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.
- Anggiana, P., & Yafiz, I. A. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking. 9(1),21-27.
- Annur, C. M. (2023). Ini Jumlah Populasi Muslim Di Kawasan Asean, IndonesiaTerbanyak. 2023.
- Ariska, W. (2018). Penerapan Akad Murabahah Bil Wakalah Dalam Pembiayaan Kur (Kredit Usaha Rakyat) Mikro Di Pt. Bri Syariah Kcp Stabat.
- Asy-Syarikah, 2023. (2023). Asy-Syarikah Asy-Syarikah. 5(2), 92-102.
- Awaliyah, N. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Kualitas Pelayanan.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan. Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Cancera, N. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Deviana, V. (2020). . Analysis Of Service Quality And Brand Image On Customer Satisfaction Through Purchase Decisions As Intervening Variable (Case Study E-Commerce Shopee At Villa Galaxy Housing Rt 002). International Journal Of Management Science.
- Dewi, L., Suprihantin, T., & Senjiati, I. (2017). Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Penerapan ServiceQuality Pada Bank Syariah Mandiri KC Pajajaran Kota Bandung. Prosiding Keuangan dan Pebankan Syariah.
- Erfiana, R. Nur. (2023). Pengaruh Cyber Crime Dan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya). Nucl. Phys., 13(1), 104-116.

- Faqih, F. Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*.
- Haditya, F. (2020). Pengaruh Cyber Crime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking.
- Handinisari, H., Muslisin, S., & Yono. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking. *El-Mal Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*.
- Heriska. (2022). Pengaruh Literasi keuangan Syariah Kepercayaan dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI. *Islamic Economics And Finance In Focus*.
- Hidayat Fahrul, D. (2023). Fahrul, 2023. 31–41.
- Khumaini, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang.
- Lovenia, C. O. A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1–60.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501–2510.
- Mahliza, F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Jambo Tape Kota Banda Aceh).
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.
- Novaliana, F. (2021). Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, & Warsitasari. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap kepercayaan Nasabah bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*.

- Putri, F. W. (2022). Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan.
- Rahmah, Y. N. (2020). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Penggunaan Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Daerah 'Istimewa Yogyakarta. 3, 579-588.
- Ramadhani, H. M., Rahmi, M., & Fathoni, M. A. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank. *Business Management, Economic, And Accounting National Seminar*, 2(1), 689-704.
- Sari, K. (2022). Pengaruh Cyber Crime Terhadap Kepercayaan.
- Setiadi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank JABAR Banten Syariah Kantor Cabang Depok. *Journal of Management and Digital Business*.
- Suharyadi, Sampara, S., & Ahmad, K. (2020). Kejahatan Dunia Maya (Cyber Crime) Dalam Prespektif. *Journal of Lex Generalis (JLS)*.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157-
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19-32.
- Suparyanto Dan Rosad 2020. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Oleh. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248-253.
- Wahyuningtyas, 2022. (2022). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Dalam Layanan. 1, 269-302.
- Wirasakti, Z. A. (2022). Pengaruh Layanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Mahasiswa UIN. 20.
- Yusmad, H. M. A. (2018). Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik -Muammar Arafat Yusmad - Google Buku. In *Cv Budi Utama*.