

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708-720.
- Andrayani, K. F., & Solekah, N. A. (2021, November). Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (pendekatan E Service Quality). In *Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB)* (Vol. 2, No. 1, pp. 404-413).
- APRILLIA, B., & Arifin, M. R. (2023). *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)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN MAS SAID).
- ASTUTI, O. T., & Hasyim, F. (2023). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI ELEKTRONIK MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING* (Doctoral dissertation, UIN Surakarta).
- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2019). Pengaruh e-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada lazada. co. id. *eProceedings of Management*, 3(1).
- Ayati, I. N., & Abdullah, A. (2023). *PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP ELOYALTY PENGGUNA MOBILE BANKING SYARIAH (Studi pada Mahasiswa di Surakarta)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Mas Said Surakarta).
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11.
- BANCIN, J. S. (2018). *RANCANG BANGUN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA SISTEM* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Dewi, N. P. K., & Ramli, A. H. (2023). E-Service Quality, E-Trust dan E-Customer Satisfaction Pada E-Customer Loyalty dari Penggunaan E-Wallet OVO. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 321-338.

- Febriani, F. R., & Cahya, S. B. (2022). Pengaruh E-service quality dan Sales promotion terhadap keputusan menggunakan fitur Shopee-Food (Studi pada mahasiswa aktif FEB UNESA). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1658-1668.
- Faturrozhiah, S. N. (2021). *analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking (studi di bank syariah indonesia kcp pacitan)* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Gunawardana, K. T. (2022). *Pengaruh E-Marketing dan E-Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BSI Kudus* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.
- Rifky, A. F. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Sekar, P. P. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY DENGAN E-CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI MOBILE BANKING (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bandar Lampung Natar)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Syahrani, F. N. (2022). *Pengaruh Self Service Teknologi (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Wirasakti, Z. A. (2022). *Pengaruh layanan produk BSI mobile terhadap kepuasan nasabah (study pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Angkatan 2018)* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Wulandari, D. P. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Lubuk Pakam* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan).
- Wahyuni, D. (2020). *Pengaruh E-Customer Relationship Management (E-CRM) dan E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction serta Dampaknya terhadap E-Customer Loyalty* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).

Yusuf, M., Ichsan, R. N., & Rangkuty, D. M. (2021). BANK SYARIAH INDONESIA SERVICE QUALITY: SOCIAL PERSPECTIVE. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik (JEpa)*, 6(2), 561-570.

