

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Bima, W. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Budi, D. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia
- Dr Khamdan Rifa'i SE, M. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifarama.
- Dr. H Zuhri Abdussamad, S. M. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Hutabarat, R. M. (2010). *Mobile Banking Security Analysis Based WAP*.
- Ir. S. Benny Pasaribu, M. P. (2022). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Media Edu Pustaka.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmadi, N. S. (2020). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Nasrudin, E. (2018). *Psikologi Perkembangan*. Sukabumi: Qutub Produktion
- Rusydi, A. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi, & Djatnika, T. (2018). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2012). *SPSS Untuk Paramedis*. Yogyakarta: Gava Media.

Tjiptono, & Fandy. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.

## **Jurnal**

Afifah, R. (2018). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. *repository.uinjkt.ac.id*.

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.

Amalinda, W., & Febriyanto. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia,Tbk. Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 872-875.

Andrian. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Pada Warung Kopi Mini Coffee Di Banda Aceh ). *repository.ar-raniry.ac.id*, 45-60.

Ardana, P. F., Ratih, N. R., & Awalina, P. (2022). Pengaruh Sistem Pembayaran E-Moneyterhadap Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi pada Teknis Operasional Pembayaran Pt.Indomarco Pristama Cabang Kediri. *Gemilang*, 195.

Basyit, A. B. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ema*, 12-20.

Devy, N. A., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro. *Jurnal Ilmu Kmputer. Ekonomi dan Manajemen*.

Dewi, N. A., & Warmika, I. (2016). Peran Persepsi Kemudahan Penggunan, Persepsi Manfaat Dan Perspsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*.

- Diva, I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam. *Uin Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Eltika, T. Y., & Tanjung, M. S. (2020). Peranan Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Sawahlunto . *MRSTA4*, 1-10.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Manajemen STEI*, 27-35.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya) . *Administrasi Bisnis (JAB)*, 84.
- Fatimah, S. (2023). Pengaruh Service Quality, E- Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*.
- Febriani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar ( Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam ). *repositori.uin-alaudidin.ac.id*.
- Firmanto. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Sri Batam Raya. <http://repository.upbatam.ac.id/>, 2.
- Hidayat, D., Suroso, A., & Banani, A. (2019). Strategi Bank Dalam Mencapai Loyalitas Nasabah Melalui Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah . *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*.
- Irawan, I., & Yuliana. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *Literasisains*.
- Irnantha, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. [eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id), 2-3.
- Izar, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Promosi Terhadap Persepsi Nasabah Menggunakan Mobile Banking Action Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho. *UIN Ar-Raniry Banda Aceh*.



- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity Vol. 2*, 511-514.
- Kusniati, & Saputra, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*.
- Lestari, R. D. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Padamobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia). *UIN Walisongo Semarang*.
- Listyawati, N. (2020). Strategi Pemasaran Produk Perbankan Terhadap Upaya Peningkatan Nasabah Di BNI KCP Pinrang . *repository.iainpare.ac.id*.
- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, Dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang). *Keunis*.
- Mauriza, M. I. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi.
- Mukhtisar, I. T., & Evriyenny. (2018). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh) . *Global Journal of Islamic Banking and Finance*.
- Musa, M. I. (2018). Pengaruh Esensi Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Economix*, 59-64.
- Nanda, Y. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap. *repository.ar-raniry.ac.id*.
- Nasmah. (2020). Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking BRI Ujung Lero . <http://repository.iainpare.ac.id/>.
- Nasuka, M. (2018). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing) . *Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum*.

- Nilda Miftahul Janna. (2020). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss. *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar*.
- Panjaitan, L. N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pengguna BRImo DI Kota Medan. *repository.uhn.ac.i*.
- Pritandhari, M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 50-55.
- Rahmah, A. S. (2023). Pengaruh Kecepatan, Kemudahan Dan Fitur Produk Layanan Bsi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *eprints.walisongo.ac.id*.
- Ridha. (2018). roses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah 14.1*, 62-70.
- Rofiah, C., & Wahyun, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*.
- Saputra, D. I. (2022). Pengaruh Easy To Use Dan Perceived Usefullnes Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank BSI Di Kota Semarang. *UNISSULA*.
- Sari, D. W. (2023). Pengaruh Produk Dan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Keputusan Menabung Sebagai Variabel Mderating Studi Pada BSI KCP Magetan Haryono 2.
- Setiadi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Depok. *repository.uinjkt.ac.id*, 1-5.
- Suhariyanti, T. (2021). Pengaruh Net Working Capital, Leverage, Dividend, Payment, Dan Inflasi Terhadap Cash Holding Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Periode 2015-2019. *digilib.unila.ac.id*.
- Supertini, Telagawathi, & Yulianthini. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 61-67.

Suwandi, S. S., & Abin, M. R. (2023). Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0. *Journal Of Management Small and Medium Enterprises (SME's)*.

Tobuhu, M. A., Machmud, R., & Rahman, E. (2022). *Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan M-Banking (Studi Pada Bank BNI Cabang Gorontalo)*. Gorontalo: JAMBURA.

Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan. *widya cipta*, 225.

Wijayanti, N. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z di Kota Surakarta). *eprints.iain-surakarta.ac.id*, 1-14.

#### Website

Afrili, N. L. (2022, Juni 24). Apa Itu Mobile Banking? Pengertian, Fitur, Fungsi, Dan Cara Kerja, dari VOCASIA.ID <https://vocasia.id/blog/apa-itu-mobile-banking/>.

Anam, K. (2023). *Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%*, dari CNBC Indonesia <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproyeksi-naik-23>.

BPS. (2022). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022*, dari BPS.go.id <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/08/31/131385d0253c6aae7c7a59fa/statistik-telekomunikasi-indonesia-2022.html>

Burhan, F. A. (2023, Juli 1). Ini Daftar 10 Bank Syariah & UUS dengan Aset Terbesar di Indonesia. Dari *Bisnis.com* <https://finansial.bisnis.com/read/20230701/90/1670725/ini-daftar-10-bank-syariah-uus-dengan-aset-terbesar-di-indonesia>.

CNBCIndonesia. (2023, 05 10). *BSI Buka Suara Soal Serangan Ransomware*. Dipetik 10 20, 2023, dari cnbcindonesia.com: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230510182324-37-436301/bsi-buka-suara-soal-serangan-ransomware>

Digibank. (2023). Perbedaan Digital Banking Dan Mobile Banking. Dari *dbs.id* <https://www.dbs.id/digibank/id/id/articles/digital-banking-dan-mobile-banking-ini-bedanya>.

KBBI. Dipetik 11 28, 2023, dari kbbi.web.id: <https://kbbi.web.id/loyalitas>.



- OJK. (2019). *Ketahui Perkembangan Layanan Perbankan Di Era Serba Digital*. sikapiuangmu. Dari ojk.go.id  
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660>
- OJK, O. J. (2018). *Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking*. ojk.go.id / sikapiuangmu. Dari ojk.go.id  
[https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20omobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20omobile%20banking_2018_small.pdf).
- Pratiwi, F. (2023, November 01). *sharia.republika.co.id*. Dipetik 10 20, 2023, dari Republika: <https://sharia.republika.co.id/berita/s3fmf1457/pengguna-bsi-mobile-tumbuh-3280-persen>.
- SampoernaUniversity. (2022, April 03). *sampoernauniversity.ac.id*. Dipetik 10 20, 2023, dari sampoernauniversity.ac.id: <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/landasan-teori-adalah/>

