

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R., & Prambudi, T. A. (2021). *Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta Loyalitas Nasabah Mobile Banking di Indonesia*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 3(2), 145–158.
- Ajzen, I. (n.d.). *The Theory of Planned Behavior*.
- Amalina, R., Kumalasari, D., Permanasari, K. I., Karismariyanti, M., & Munandar, D. (2022). *Mobile Banking: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty*. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Andini & Santoso, (2021). *User Experience dan Retensi Nasabah pada Layanan Mobile Banking*
- Anderson, R. E., & Swaminathan, S. (2023). *Building Consumer Trust in the Digital Era: The Role of Privacy Protection and Data Security in Online Services*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103451.
- Al-Wishah, R. A., Alshurideh, M. T., Al Kurdi, B., & Masa'deh, R. (2022). *The Effect of E-Service Quality and Customer Satisfaction on E-Loyalty: The Mediating Role of E-Trust in Online Banking Services*. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 467–480.
- Arrivabene, J. C., Nugroho, A., & Rahmawati, S. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Layanan Perbankan Digital di Indonesia*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 175–188.
- Azhara, R., & Rozza, S. (2024). *Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI*

Mobile.

- Azis Maulana. (2025). Strategies and Challenges of Traditional to Digital Business Transformation in MSMEs in Indonesia. *ORGANIZE: Journal of Economics, Management and Finance*, 4(1), 92–99.
<https://doi.org/10.58355/organize.v4i1.124>
- Cahniati, Y., & Aprianti, D. (2023). *Analisis Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 11(2), 155–168.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Ekonomi Dan Bisnis Islam, F., Hidayah, F., Kunaifi, A., Amin, W., Abrar, H., Alan Nur Rifqi, M., & Agama Islam Al-Khairat Pamekasan, I. (2025). ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL BYOND BY BSI SIDOARJO GATEWAY DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI.
<https://jurnalalkhairat.org/ojs/index.php/prospeks>
- Eva Fa'izatul A'yun, & Mariyah Ulfah. (2025). Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 301–308.
<https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>
- Rosalina Azhara. (n.d.).
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Squares, Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk peneliti (Vol. 3). In Universitas Dipenogoro.
- Maulana, N., Laurens, T., Faiz, H. A., & Patrianti, T. (2024). Manajemen Krisis PT. BSI Tbk Pasca Peretasan Data Nasabah. *INNOVATIVE: Journal Of Social*

Science Research, 4, 8244–8258.

Mukhtisar, M., Rahmawati, D., & Sari, N. P. (2021). *Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 9(2), 101–112.

Molinillo, S., Anaya-Sánchez, R., & Liébana-Cabanillas, F. (2020). *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1125–1148.

Norman, D. A. (1998). *The Invisible Computer: Why Good Products Can Fail, the Personal Computer Is So Complex, and Information Appliances Are the Solution*. MIT Press.

Hadi & Wulandari, (2024). *Inovasi UX dan Brand Loyalty pada Aplikasi Mobile Banking*. *Sinta 2*

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition (3rd ed.)*. Sage Publications, Inc.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Pearson Education Limited.

Hidayatuloh, S., & Budiman, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Mobile Application Online Delivery Order Pizza Menggunakan Model Value-Based Adoption Model (VAM) Extended*. *Tekinfor: Jurnal Bidang Teknik Industri Dan Teknik Informatika*, 23(2), 49–65.
<https://doi.org/10.37817/tekinfor.v23i2.2596>

Hidayat & Sari, (2024). *Brand Image sebagai Moderator antara Uxer Experience dan Loyalitas Mobile Banking*

- Irawati, L., & Wijaya, H. (2025). *Pengaruh User Experience terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia*. *Jurnal Teknologi dan Bisnis Digital*, 7(1), 55–68.
- Kurniawan, R. (2023). *Digital Service Quality and Customer Loyalty in Mobile Banking*. *International Journal of Bank Marketing*. Scopus Q3
- Kurniawan et al., (2024). *Kualitas Layanan Digital dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah*. *Sinta2*
- Lestari & Pratama, (2023). *User Experience, Kepuasan, dan Word of Mouth pada Mobile Banking*.
- Maulida, V. W., Mariana, S. D., Akbar, M. F., Suri, B. S. J., & Redjeki, F. (2025). *Integrating E-Business with Marketing: Strategies for Sustainable Growth in the Digital Era*. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3241–3245. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.995>
- Muthia Amanda, I., Badri, M., Nurcahaya, C., Sriyaya Negara, J., Lama, B., Palembang, K., & Selatan, S. (n.d.). *Analisis Kepuasan Nasabah Memilih Beyond By BSI Berdasarkan Kualitas Layanan dan Keamanan Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang*. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 2(3), 229–245. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v2i3.744>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). *The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Sidoarjo. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 301–308.

<https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>

- Nimaturosyidah, L. (2023). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Trust* dan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi (BSI Mobile Banking di Cirebon)
- Nugraha, R., & Astarini, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan pada Layanan Digital Banking*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 11(1), 67–79.
- Putri & Hidayat, (2022). Peran Persepsi Keamanan dalam Loyalitas Nasabah Digital Banking
- Putri, D. A., & Salsabila, N. (2024). *Analisis Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Kota Bandung*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (JEBIS)*, Universitas Islam Bandung.
- Priambodo, O. A., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-RECOVERY SERVICE TERHADAP E-LOYALTY NASABAH PADA LAYANAN BYOND BSI.
- Rafli, M., & Rosalina Azhara. (n.d.). Maulana, N., Laurens, T., Faiz, H. A., & Patrianti, T. (2024). Manajemen Krisis PT. BSI Tbk Pasca Peretasan Data Nasabah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 8244–8258.
- Rachmawati, N. & Hidayat, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Perbankan*.
- Rahman & Dewi, (2020). Keamanan Transaksi Digital dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking
- Risal, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap*

- Kepuasan serta Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 233–245.
- Sari & Nugroho, (2023). Pengaruh Layanan Digital Interaktif terhadap Loyalitas Konsumen Mobile Banking
- Setiawan & Nuraini, (2022). Determinasi Kualitas Layanan, Keamanan, dan UX terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah
- Sumadi, S., Hidayat, R., & Lestari, P. (2022). *Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking di Indonesia. Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 13(1), 45–57.
- Sulianta, F. (2025). *User Experience Design: Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna dalam Era Digital*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2). <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>
- Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate*. 9(9). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.52>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 27, Issue 3).
- Winasih, T., & Hakim, L. (n.d.). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas

Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah.

<https://doi.org/10.1905/iqtishadia.v8i2.4152>

Wibowo, R. & Nuraini, D. (2023). *Pengaruh Keamanan Transaksi Digital terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Mobile Banking*

Wulandari & Pratama (2022). User Experience sebagai Determinan Loyalitas Nasabah Mobile Banking Generasi Milenial dan Z

YULIATY STIE Harapan Medan, T. (2014). PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING DAN BRAND EQUITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP MEDAN AKSARA (Vol. 14, Issue 02).

Xiaolin, L., Zhang, Y., & Chen, W. (2024). *Enhancing Customer Experience in Digital Banking: The Role of Security, Efficiency, and Seamless Interaction*. *Journal of Financial Services Marketing*, 29(2), 115–130.