

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Ginting, K. (2023). *Ulasan Algoritma Naïve Bayes Untuk Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Produk*.

Hardani, H., Sukmana, D. J., & Andriani, H. (2020). *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*

*UXUIDesigner-FeriSulianta*. (2025).

### Jurnal

Abidin, Z., & Octira, M. (2024). An Analysis of Bank Syariah Indonesia digital services and features. *AL-FALAH: Journal of Islamic Economics*, 9(2), 77–92. <https://doi.org/10.29240/alfalah.v9i2.9037>

Adiningtyas, H., & Auliani, A. S. (2024). Sentiment analysis for mobile banking service quality measurement. *Procedia Computer Science*, 234, 40–50. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.02.150>

Afaf Azizah, A., Alam Adha, M., Wahyudi, R., Perbankan Syariah, P., Agama Islam, F., & Ahmad Dahlan, U. (2024). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2198–2213. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i2.13700>

Al Fitara, I., Rizoni, I., Ardiansyah, F., & Ardana, Y. (2025). Pengaruh Persepsi Masyarakat, Keamanan, Dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Evaluasi Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1072–1079. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.598>

Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan

- Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>
- Aripin, N. T., Fatwa, N., Hannase, M., Pasca, P., Kajian, S., Tengah, T., & Islam, D. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. In *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* (Vol. 5, Issue 1).
- Astasidi, G. P., Darwis, A., & Zulfiani, A. (n.d.). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI NASABAH*. <https://www.researchgate.net/publication/387067671>
- Azkie, A., & Jatnika, D. (2025). Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 8(1), 61–66. <https://doi.org/10.32493/drj.v8i1.47421>
- Dendeng, G. N., Pio, R. J., Sambul, S. A. P., Studi, P., & Bisnis, A. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BRI di Kota Manado* (Vol. 3, Issue 6).
- Emriana Parapat, Andrian Pebriansya, Irgi Prayogo, & Nurbaiti Nurbaiti. (2023). Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.59581/jusiik-widyakarya.v2i1.2205>
- Femmi Novelika, R., & Salsabila, N. (2024). *ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA PLATFORM X TERHADAP "KOMUNITAS MARAH-MARAH" DENGAN MODEL BERT*. <https://www.researchgate.net/publication/386447771>
- Fransisko Paniroi, H., Hardiyanti, E., Dewi, K., Irsad, M., Kunci, K., Nasabah, K., & Bank, J. (n.d.). *M-banking: Layanan Jasa Bank dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah*. <https://lenteranusa.id/>
- Immanuela Leihitu, E., & Diah Kusumarini, C. (2025). *Eksplorasi Sentimen Aplikasi BCA Mobile Pada Google Playstore Menggunakan Metode Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT)*. <https://lenteranusa.id/>

- Kamila, T. P. (2025). Determinan keputusan penggunaan layanan mobile banking bank syariah. In *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi* (Issue 10). <http://ejournal.unikama.ac.idHal|86>
- Kartika Irawati, N., & Wijaya, T. (2025). *PENGARUH USERT INTERFACE DAN USER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PRODUK BSI MOBILE BANKING*. <https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.25619>
- Kornelis, Y. (2021). *DIGITAL BANKING CONSUMER PROTECTION: DEVELOPMENTS & CHALLENGES*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh>
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). *TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK*. 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Magister, S., Syariah, E., & Pontianak, I. (n.d.). Inovasi dan Tantangan Layanan Digital Perbankan Islam di Indonesia: Perspektif Nasabah. *Journal of International Multidisciplinary Research*. <https://journal.banjaresepacific.com/index.php/jimr>
- Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG TASIKMALAYA. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 4(1), 11–16. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku>
- Mayasari, R., & Heryana, N. (2024). *Konsep dan Teori Desain User Experience*. <https://www.researchgate.net/publication/377968095>
- Meilani, N., Mhd. Furqan, & Suhardi. (2024). Analisis sentimen pengguna aplikasi BSI mobile akibat ransomware menggunakan algoritma support vector machine. *INFOTECH: Jurnal Informatika & Teknologi*, 5(1), 42–51. <https://doi.org/10.37373/infotech.v5i1.1102>
- Meningkatkan, S., Layanan, K., Perbankan, M. D., Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategy to Improve Service Quality Through Banking Digitization at BSI Trade

- Center Kediri City. 202 | *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2).  
<https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.1473>
- mmbia*,+2039-Article+Text-6788-1-15-20230508++Ignasia+Tiffani. (2023).
- Muhammad Daffa' Al Haque, Wahyu Nur Hidayat, Ilfi Atavia, Nuaf Praditya, Irfan Dwi Sabana, & Jaka Pandita Wahyu. (2025). Analisis Sentimen Ulasan Google Universitas Amikom Purwokerto. *Journal of Informatics and Interactive Technology*, 2(1), 257–266. <https://doi.org/10.63547/jiite.v2i1.54>
- Naifah Firzatullah, F. (2025). *Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Byond BSI Pada Google Play Store Menggunakan Algoritma SVM Dan Random Forest*. 9, 2025.  
<https://doi.org/10.47002/metik.v9i2.1089>
- Pranitasari, D., Fachroji, M., Syamsur, G., Suryono, D. W., & Abdoellah, M. N. (2022). ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, 10(2).  
<https://doi.org/10.52447/mmj.v10i2.6620>
- Prayogi, A., Arif Kurniawan, M., & Abdurrahman Wahid Pekalongan, U. K. (2024). *Complex: Jurnal Multidisiplin Ilmu Nasional Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif: Suatu Telaah*.
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus, D., Hendrarti, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4.  
<https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>
- Radovanovic, T., Kovacevic, D., Radovanović, T., & Kovačević, D. (2022). *Emotional Design in Digital User Experience*.  
<https://www.researchgate.net/publication/389126881>
- Rifaldi, D., Stiyo Famuji, T., Pramuja Inngam Fanani, G., Purma Ramadhan, F., Putri Mulyadi, I., & Saputra, V. (2025). *EKSPLORASI SENTIMEN PENGGUNA X TERHADAP ISU KESEHATAN MENTAL BERBASIS MACHINE LEARNING*. 5(2).

- Riza, F., & Kurniawan, B. (2024). PERBANDINGAN PERFORMA ALGORITMA KLASIFIKASI MACHINE LEARNING UNTUK ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI PADA GOOGLE PLAY STORE. In *Jurnal Ismetek ISSN* (Vol. 18, Issue 2).
- Roto, V., Vääätäjä, H., & Koponen, T. (2009). *Developing practical tools for user experience evaluation: a case from mobile news journalism. Developing Practical Tools for User Experience Evaluation-A Case from Mobile News Journalism.* <https://www.researchgate.net/publication/220956257>
- Sariatini, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1258–1261. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i4.772>
- Setiady Pasaribu, J., & Taufik Bau, R. R. (2023). *LAYANAN DIGITAL Di ERA 5.0.* <https://www.researchgate.net/publication/373719327>
- Shi XIAOLIN, Oyyappan DURAIPANDI, Wang YICHUAN, Wang ZEYU, & Wang ZHAOQING. (2024). Impact of Online-Banking and Mobile-Banking Applications in Influencing Customer Experience. *International Journal of Computational and Experimental Science and Engineering*, 10(4). <https://doi.org/10.22399/ijcesen.3736>
- Sucu, A., & Yilmaz, S. (2025). *Emotional Design and User Experience on Digital Platforms.* <https://www.researchgate.net/publication/393660878>
- Sugiarto, A. D., Utomo, M. S., Raya, J., Lomba Juang, T., & Semarang, I. (2025). ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA BCA MOBILE DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE DECISION TREE. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 9, Issue 5).
- Surahmah, S. (2024). Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo. *Saneskara: Journal of Social Studies*, 1(2), 87–96. <https://doi.org/10.62491/sjss.v1i2.2024.13>

- Suseto Gunawan Wicaksono, B., & Akbar Riadi, A. (2024). Sentiment Analysis of BSI Mobile App Reviews Using Naïve Bayes Classifier Algorithm. *Bina Informatika Dan Komputer (BINER) DOI: ...*, 2(1).
- Tandilino, E. V., Dharma Widada, & Farida Djumiati Sitania. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, 7(2), 266–275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Tri Dewi Septiani, A., Prayogo Kuncoro, A., & Subarkah, P. (2023). *Perbandingan Kinerja Metode Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor pada Analisis Sentimen Ulasan Mobile Banking Jenius* (Vol. 3). <https://ejournal.sidyanusa.org/index.php/jkdn>
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Nasichin Al Muiz, M., Ubaidillah Ridwanulloh, M., Kediri, I., & Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Jawa Timur, U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(2), 324–345. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2>
- Wardani, D. (2021). FAKTOR-FAKTOR PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1), 15–32. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v2i1.253>
- Widyandri, D. B., & Laila, N. (2022). ANALISIS PENGARUH MOBILE BANKING DAN KEUANGAN INKLUSIF TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK SYARIAH DI INDONESIA PERIODE 2014-2019. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9(1), 14. <https://doi.org/10.20473/vol9iss20221pp14-24>
- Zheng, W., & Hara, K. (2025). A data-filtered sentiment analysis model for economic forecasting. *Decision Analytics Journal*, 16. <https://doi.org/10.1016/j.dajour.2025.100629>

## Website

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2021%20Tahun%202023.%20Layanan%20Digital%20oleh%20Bank%20Umum.pdf>

<https://finansial.bisnis.com/read/20240529/90/1769456/rapor-pengguna-mobile-banking-bank-jumbo-kuartal-i2024-bri-teratas-mandiri-melesatv>

<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>

<https://www.ojk.go.id/Files/box/buku%20bijak%20ber-ebanking.pdf>

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20250902111800-78-1269160/aplikasi-byond-eror-bsi-buka-suara>

<https://aws.amazon.com/id/what-is/sentiment-analysis/>

<https://www.revou.co/id/kosakata/analisis-sentimen>

<https://www.antaranews.com/infografik/4504889/transaksi-perbankan-digital-2024-tumbuh-pesat>

<https://www.redaksiku.com/gangguan-aplikasi-byond-bsi-ini-dia-penyebabnya/>

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20241109182108-37-586993/resmi-diluncurkan-superapp-byond-by-bsi-tawarkan-segudang-manfaat>

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**