

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, L., & Ulfah, N. (2025). Strategi bank syariah dalam meningkatkan inklusi keuangan melalui program agen. *Jurnal Keuangan Syariah*, 7(1), 51–63.
- Afifa, L. S. P. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI pada Generasi Z (Skripsi). Repository UIN Jakarta.
- Amalia, Rina, & Sari, Nurlita. (2023). Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 10(2), 145–156.
- Andyana, I., Putra, A., & Lestari, D. (2021). Pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku penggunaan layanan digital banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 77–89.
- Astuti, R. P. (2020). Pemberdayaan masyarakat melalui layanan keuangan digital Laku Pandai. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat*, 5(2), 90–102.
- Atmaja, L. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), 45–53.
- Azizah, N. (2020). Analisis literasi keuangan masyarakat desa dalam penggunaan layanan keuangan digital. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 15(2), 112–120.
- Azkia Jatnika. (2024). Peran literasi keuangan syariah terhadap minat penggunaan produk bank syariah generasi Z. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 22–33.
- Bank Syariah Indonesia . (2025). BSI Targetkan Top 3 Bank Syariah Global: Perjalanan dan Tantangan di balik Mega Marger. Diambil kembali dari Bank Syariah Indonesia: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-targetkan-top-3-bank-syariah-global-perjalanan-dan-tantangan-di-balik-mega-marger>
- Bank Syariah Indonesia. (2024). Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia (Annual Report BSI 2024).
- Basri, M. C. (2019). Perekonomian Indonesia: Tantangan dan peluang menuju era digital. LP3ES.

- Darsina, L. (2021). Pengaruh digital banking terhadap efektivitas layanan perbankan. *Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1), 44–53.
- Dewi, L. P. (2022). Analisis kualitas layanan digital banking terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 10(3), 201–214.
- Duncan, G. (1973). *Sociological theory and financial behavior*. Harper & Row.
- Dwiyani, R. (2025). Analisis Faktor Kepuasan Nasabah terhadap BYOND by BSI. Metro: Metro Univ.
- Elitan, L. (2015). Strategi perusahaan dalam meningkatkan daya saing. *Jurnal Manajemen Strategis*, 12(1), 21–30.
- Erli, S., & Rika, M. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan mobile banking generasi milenial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 76–84.
- Fadilah, Mila, & Rahmawati, Intan. (2022). Strategi Peningkatan Layanan Digital Banking dalam Perspektif Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 67–79.
- Fariskha, Y. (2021). Analisis perilaku penggunaan layanan keuangan digital oleh pelaku UMKM. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 10(2), 88–98.
- Fathurrahman, M., & Wibowo, T. (2023). Peran Kepercayaan dalam Memelihara Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis Digital*, 5(1), 33–47.
- Fauzi, A. (2023). Faktor yang mempengaruhi literasi keuangan masyarakat perkotaan. *Jurnal Literasi Ekonomi*, 4(1), 15–28.
- Halimah, N., Martaseli, E., & Sophan, I. (2025). Efektivitas penggunaan sistem informasi BSI Mobile dan BYOND by BSI dalam meningkatkan layanan perbankan (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Sukabumi). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(4) 301–308.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, hlm. 3–6.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 3–5.

- Hermawan, B., & Iwan, F. (2019). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap minat nasabah. *Jurnal Bisnis dan Teknologi*, 3(2), 41–50.
- Hoffman, K., Bateson, J., Wood, E., & Kenyon, A. (2020). *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases* (7th ed.). Cengage Learning.
- Huda, A., & Nasution, N. (2025). Efektivitas BYOND by BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah: Studi di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa*.
- Imam, M. A., Efendi, E., Rachman, B., Ersaputri, A., & Suhma, W. K. (2025). Impact migrasi aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 1(3), 424–428.
- Iqlima, N. (2021). Pengaruh inklusi keuangan terhadap akses layanan perbankan digital
- Ismail, R., & Yusuf, M. (2021). Pengaruh literasi keuangan terhadap perilaku keuangan generasi Z. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 18(1), 33–41.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education, hlm. 153–157.
- Loah, M., & Mulyadi, S. (2021). Pengaruh agen laku pandai terhadap peningkatan inklusi keuangan di masyarakat pedesaan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 8(1), 55–66.
- Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, T. (2020). Kepuasan nasabah pada layanan digital perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 10(1), 72–81.
- Mamik Mutammimah, A. S. (2021). Marger dan Akuisisi. *Muhasabatuna Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 1-2.
- Maryam, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan bank syariah terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 55–64.
- Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah melalui mobile banking BYOND by BSI. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 465–472.

- Moleong, L. J. (2016). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya..
- Mundir, A. (2021). Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nafisah, D. (2024). Peranan prinsip Maghrib dalam perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(5), 54–61.
- Nawawi, H. (2012). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Noble, H., & Heale, R. (2019). Triangulation in research. *Evidence-Based Nursing*, 22(3), 67–68.
- Nofianti, E., & Setyowati, R. (2021). Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan syariah. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(2), 145–156.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press, hlm. 1–3.
- Pranantha, A. (2021). Inklusi keuangan digital dan perilaku nasabah. *Jurnal Keuangan & Perbankan*, 25(1), 55–70.
- Prastowo, A. (2012). Metode penelitian kualitatif dalam perspektif pendidikan. Ar-Ruzz Media.
- Prihatiningrum, A., & Zuraidah, E. (2022). Model literasi keuangan masyarakat urban. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 13(1), 45–58.
- Riyadi, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Perbankan*, 11(1), 55–66.
- Rochaty, A. (2018). Layanan digital bank syariah dan minat nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 2(3), 115–124.
- Rukmana, Ahmad, & Pratama, Dedi. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 32–44.

- Salim, A. (2022). Tingkat adopsi layanan keuangan digital oleh UMKM. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 14(2), 88–99.
- Sari, I, N, Wajdi, F, & Narulita S. (2018) Peningkatan Spiritualitas melalui Wisata Religi di Makam Keramat Kwitang Jakarta. *Jurnal Studi Al-Quran*. Vol. 14, No. 1
- Senja, R. (2019). Pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan mobile banking. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 7(2), 133–145.
- Septiana, H. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada BSI KCP Indramayu Sudirman (Skripsi). Repository IAIN Syekh Nurjati.
- Sihombing, J. R., & Prasetyo, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 7(4), 201–213.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sutikno, A. N. (2020). Peningkatan pelayanan publik di pemerintahan daerah. *Visioner Jurnal Pemerintahan Daerah*, 11(5), 731–750.
- Suyanto, M. (2012). *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tambun, Holfian Daulat. (2020) Pengaruh Pengembangan Produk, Kualitas Produk Dan Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Pada PT Astragraphia Medan*, *Jurnal Manajemen*, 1.1, 1–6
- Tawai, Amiruddin. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Pemerintahan yang Baik di Badan Pendapatan Daerah. *Jurnal Publicuho: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 12–22. Universitas HaluOleo.
- Terry, G. R. (2010). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 9–10.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Ucok, I. M. (2022). Efektivitas Tabungan, Giro dan Deposito sebelum dan saat pandemi pada PT. Bank Rakyat Indonesia . Jurnal Berkala Imliah Efisiensi , 139-141.
- Utama, D., Pratama, R., & Sari, F. (2023). Determinants of financial inclusion in the digital era. Jurnal Keuangan Modern, 3(1), 100–115.
- Wahab, M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan bank syariah terhadap loyalitas nasabah. Jurnal Perbankan Syariah, 5(1), 22–34.
- We Are Social & Hootsuite. (2019). Digital 2019: Global Digital Overview.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). Strategic Management and Business Policy. New Jersey: Pearson Education, hlm. 5–9.
- Widyastuti, R. (2018). Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap penggunaan e-banking. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 14(1), 91–104.
- Willian, A., & Purba, R. (2020). Pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah. Jurnal Manajemen Strategi, 4(2), 77–89.
- Winasis, T. (2020). Analisis perilaku pengguna aplikasi mobile banking. Jurnal Sistem Informasi, 12(1), 26–35.
- Wulandari, S. (2020). Literasi keuangan masyarakat pedesaan. Jurnal Ekonomi Syariah, 8(1), 45–56.
- Zaiman, F, M, dan Panorama, M. (2021). Strategi Wakaf Uang dalam megembangkan Pariwisata Halal (Studi Kasus Kampung Al Munawar Sumatera Selatan Seberang Ulu II Palembang). Jurnal Penikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah, Vol. 7. No 1