

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Karimuddin, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Abdullah, Ma'ruf. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Abror, M. Fakhri Roisul, dan Rini Safitri. "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Lamongan." *Jurnal Tabarru'* 5, no. 2 (2022): 448-456.
- Al-Quran dan Terjemahannya, edisi Kementerian Agama. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2019.
- Amruddin, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.
- Ariyanti, Yulekhah, dan Siti Safa'atul Mar'ah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Marketing*, dan *Corporate Social Responsibility* terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam." *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 17, no. 2 (2022): 89-103.
- Astri, Eliyana. "UMKM Tulungagung Sebagai Penggerak Ekonomi Daerah" dalam <https://pintasan.co>, diakses 26 April 2025.

- Aqilla, Reza Gusti, dan Deny Yudiantoro. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.” *JUPI* 8, no. 2 (2023): 684-691.
- Azam, Rifki Muhammad. *Pengaruh Digital Marketing, Electronic Word of Mouth, dan Syariah Governance terhadap Keputusan Generasi Z dalam Menggunakan Bank Syariah (Studi pada Generasi Z di Jawa Timur)*. Skripsi: UIN Malang, 2024.
- Badan Pusat Statistik. *Kabupaten Tulungagung dalam Angka 2024*. Tulungagung: BPS Kabupaten Tulungagung, 2024.
- Badan Pusat Statistik. *Kabupaten Tulungagung dalam Angka 2025*. Tulungagung: BPS Kabupaten Tulungagung, 2025.
- Badan Pusat Statistik. “Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dan Untuk Apa Saja Menggunakan Internet dalam 3 Bulan Terakhir di Jawa Timur Dirinci Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin, 2023” dalam <https://jatim.bps.go.id>, diakses 18 November 2024.
- Badan Pusat Statistik. *Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Tulungagung 2024*. Tulungagung: BPS Kabupaten Tulungagung, 2024.
- Berry, Leonard L. “Relationship Marketing of Services: Growing Interest, Emerging Perspective.” *Journal of the Academy of Marketing Science* 23, no. 4 (1995): 236-245.
- BSI. “BYOND by BSI-Produk dan Layanan” dalam <https://www.bankbsi.co.id>, diakses 4 Januari 2025.

- BSI. *Laporan Keberlanjutan BSI Tahun 2023*. Jakarta: PT BSI Tbk, 2024.
- BSI. *Laporan Tahunan BSI Tahun 2021*. Jakarta: PT BSI Tbk, 2022.
- BSI. “Milenial Dominasi Pengguna Aktif SuperApp BYOND, BSI Hadirkan Literasi di Mall-Mall Jabodetabek” dalam <https://www.bankbsi.co.id>, diakses 4 Januari 2025.
- BSI. “SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses” dalam <https://www.bankbsi.co.id>, diakses 4 Januari 2025.
- Choirunnisa, Aulia Nuril. *Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia melalui Kepuasan Nasabah (Studi pada Generasi Z di Jabodetabek)*. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- Davis, Fred D. *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Result*. Tesis: Massachusetts Institute of Technology, 1985.
- Elkington, John. “Accounting for The Triple Bottom Line.” *Measuring Business Excellent* 2, no. 3 (1998): 18-22.
- Farahdibaj, Hanna Aqilah. *Pengaruh Customer Perceived value, Perceived ease of Use, Trust, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*. Skripsi: Universitas Islam Malang, 2023.
- Firmansyah, Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Sleman: CV Budi Utama, 2018.

- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Griffin, Jill dan Michael W. Lowenstein. *Customer WinBack: How to Recapture Lost Customers and Keep Them Loyal*. San Fransisco: Jossey-Bass, 2001.
- Ibrahim, Muhamad. “BI Catat Transaksi Digital Banking Tumbuh 30,50 Persen di Juli 2024” dalam <https://infobanknews.com>, diakses 10 November 2024.
- Imam, Muhammad Ahsanul, dkk. “Impact Migrasi Aplikasi BSI *Mobile* ke BYOND by BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata.” *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan* 1, no. 3 (2025): 424-428.
- Indartini, Mintarti, dan Mutmainah. *Analisis Data Kuantitatif: Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi, dan Regresi Linier Berganda*. Klaten: Penerbit Lakeisha, 2024.
- Intan, Ratu Nur. *Pengaruh E-Service Quality dan Penanganan Komplain Pengguna Mobile Banking BSI terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah*. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- Khaeriani, Baiq Nurul, dan Asyari Hasan, “Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2867-2874.

- Kholifah, Wahyu Titis, dan Firosalia Kristin. "Pengembangan Bahan Ajar Cerita Bergambar Tematik Untuk Meningkatkan Minat Baca Siswa Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, no. 5 (2021): 3061-3072.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Amerika Serikat: Pearson Education, 2012.
- Kuntjojo. *Metodologi Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2009.
- Kurniasari, Setia Ayu. *Pengaruh Customer Delight, Kepercayaan, dan Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah pada Pengguna Aplikasi BRI Mo (Studi pada Masyarakat Purwokerto Utara yang menggunakan Aplikasi BRI Mobile)*. Skripsi: UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024.
- Lesmana, Eggy. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Pelayanan (Servicecape) terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Karawang)*. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Lestari, Winda Fuji, Isnurhadi, dan Ahmad Maulana. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Pengguna BSB Mobile pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen* 6, no. 1 (2024): 295-314.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

- Maryamah, Neni, dkk. "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)." *Jurnal Keunis* 11, no. 1 (2023): 58-72.
- Muhamad, Nabilah. "Mayoritas Penduduk Indonesia Beragama Islam pada Semester I 2024" dalam <https://databoks.katadata.co.id>, diakses 10 November 2024.
- Mundir. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press, 2013.
- Murniati, Monica Palupi, dkk. *Alat-Alat Pengujian Hipotesis*. Semarang: Unika Soegijapranata, 2013.
- Ndubisi, Nelson Oly. "Relationship Marketing and Customer Loyalty." *Marketing Intelligence & Planning* 25, no. 1 (2007): 98-106.
- Nugraha, Jefri Putri, dkk. *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: Nasya Expanding Management, 2021.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah*. Jakarta: BI, 2007.
- Puspita, Raoudha, dan Mierna Zulkarnain. "Peranan *Relationship Marketing* dan *Customer Value* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Binjai." *Jurnal Bisnis Corporate* 4, no. 1 (2019): 159-170.

- Putri, Eka Alisa. “BSI Bakal Tutup Layanan M-Banking, tapi Aplikasi BYOND masih Suka Error” dalam <https://www.pikiran-rakyat.com>, dikases 4 Januari 2025.
- Radyati, Maria R. Nindita. *Sustainable Business dan Corporate Social Responsibility (CSR)*. Jakarta: CECT Trisakti University Indonesia, 2014.
- Rahmansyah, Marliyah, dan Atika. “Pengaruh *Customer Perceived Value* dan *Trust* terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).” *Jurnal Muqaddimah* 2, no. 1 (2024): 208-226.
- Ramadhani, Mutiara Ariani, Ikhsan Fuady, dan Iwan Koswara. “Pengaruh Strategi Komunikasi CSR Bank BRI melalui Aplikasi BRImo terhadap Loyalitas Nasabah di Kalangan Mahasiswa UNPAD PSDKU melalui Media Kepercayaan dan Kepuasan.” *HUMANUS: Jurnal Sosiohumaniora Nusantara* 2, no. 1 (2024): 115-135.
- Ramadhani, Tiara Hesa. *Pengaruh Customer Perceived Value, Ease of Use, dan E-Word of Mouth terhadap Customer Loyalty dengan Customer Trust sebagai Variabel Intervening*. Skripsi: Universitas Islam Sultan Agung, 2024.
- Rizqiyah, Badingatur, dkk. “Penerapan Pembukaan Rekening Menggunakan Byond By BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar.” *Jurnal Nahdlatul Fikr* 7, no. 1 (2024): 1-11.

- Rohman, Aditya Nurul, Moh. Mukhsin, dan Gerry Ganika. "Penggunaan *Technology Acceptance Model* dalam Analisis *Actual Use* Penggunaan *E-Commerce* Tokopedia Indonesia." *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital* 2, no. 1 (2023): 25-26.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021.
- Sari, Levita. *Pengaruh Implementasi Corporate Social Responsibility dan Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung)*. Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Sari, Renny. *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Nilai Nasabah, dan Keunggulan Produk terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pangkalan Brandan*. Skripsi: UIN Sumatera Utara Medan, 2019.
- Schiffman, Leon G., dan Joseph Wisenblit. *Consumer Behavior*. Amerika Serikat: Pearson Education, 2015.
- Sihabudin, et al. *Ekonometrika Dasar: Teori dan Praktik Berbasis SPSS*. Purwokerto: CV Pena Persada, 2021.
- Siswati, Endang, Sofiah Nur Iradawaty, dan Nurul Imamah. *Customer Relationship Management dan Implementasinya pada Perusahaan Kecil*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024.
- Soesana, Abigail, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023.

- Soetjipto, Noer. *Relationship Marketing dan Customer Retention sebagai Jalan Keberhasilan*. Yogyakarta: K-Media, 2014.
- Stefani, Clarisa, dan Carunia Mulya Firdausy. “Pengaruh *Perceived Value*, *Trust*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Aplikasi *M-Banking* BCA di Jakarta Barat.” *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan* 3, no. 3 (2021): 620-629.
- Sudarsono, Heri. *Manajemen Pemasaran*. Jember: CV Pustaka Abadi, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2020.
- Sundari, Utari Yolla, dkk. *Metodologi penelitian*. Padang: CV. Gita Lentera, 2024.
- Sweeney, Jilian C., dan Geoffrey N. Soutar. “Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale.” *Journal of Retailing* 77, no. 2 (2001): 203-220.
- Thalib, Muh. Dahlan. *Membangun Motivasi Belajar dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional dan Spiritual*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Jakarta: OJK, 2008.
- Wicaksono, Soetam Rizky. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV Seribu Bintang, 2021.
- World Business Council for Sustainable Development. *Corporate Social Responsibility*. USA: WBCSD Publications, 1998.

Yulianti, Fadma, Widji Astuti, dan Maxion Sumtaky. "The Role of E-Satisfaction in Mediating Relationship Marketing (RM) on Banking E-Customer Loyalty." *KnE Social Science* 9, no. 29 (2024): 125-140.

Zeithaml, Valerie A. "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence." *Journal of Marketing* 52, no. 1 (1988): 2-22.