

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Mirza Arqy. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)* 7, no. 1 (2024): 15–25. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v7i1.167>.
- Ali, Enjang Yusup, and Dkk. *Model Enterprise Architecture (EA) Untuk Perguruan Tinggi Bermutu*. Edited by Enjang Yusup Ali. Bandung: Indonesia Emas Group, 2021.
- Amelia, and M. Rifki Bakhtiar. "Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Brimo Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervemimg." *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)* 8, no. 5 (2025): 1132–1345.
- Amelia, Dayu. "Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Blitar)," 2023.
- Amruddin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited by Amruddin. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.
- Ardani, Wayan. "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Perilaku Konsumen." *Jurnal Tadbir Peradaban* 2, no. 1 (2022): 40–47. <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i1.102>.
- Ardian, Zelfie, and Dkk. *Sistem Informasi Antrian Pasien Berbasis Web Dan Mobile Android (Konsep, Perancangan, Dan Implementasi Di Klinik)*. Edited by Zelfie Ardia and Dkk. Yogyakarta: PT. Star Digital Publishing, 2025.
- Armanda, Billiy, and Kharis Fadhullah Hana. "Pengaruh CRM, Fintech, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah : Peran Mediasi Kepuasan Pada BSI KCP Kudus." *Jurnal Of Economics and Business Research* 4, no. 1 (2025): 17–33. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/juebir>.
- Astari, Anak Agung Elik, and Dkk. *Technology Accepted Model, Theory Of Planned Behavior, Dan Fear Of Covid-19: Niat Konsumen Melanjutkan Penggunaan Dompok Digital*. Edited by Anak Agung Elik Astari. Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2023.
- Astuti, Miguna, Rosali Sembiring, and dan Jenji Gunaedi Argo. *Strategi Pemasaran Digital Dan Perilaku Teknologi Pada Society 4.0*. Yogyakarta: Deepublish, 2023.
- Asyiva, Nabila, and Murtza. ZD. "Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KC Alue Bilie 2." *Journal of Management Science and Business Review* 2, no. 4 (2024): 19–35. <https://jurnal.ypsms.or.id/index.php/JMSBR>.

- Azkia, Azka, and Dika Jatnika. "Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) Pada Aplikasi Byond by BSI." *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (2025): 61–66. <http://dx.doi.org/10.32493/drb.v8i1.47421%0Ap-ISSN>.
- Bahrudin, Muhammad, and Siti Zuhro. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 3, no. 1 (2015): 1–17.
- "Bank Syariah Indonesia," n.d. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Eldawati, Sopia. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Furniture Studi Kasus Pada CV. Alzaid Furniture Kabupaten Pesisir Selatan." *Jurnal Matua* 4, no. 1 (2022): 42–43.
- Fakhrudin, Arif. "Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 15, no. 1 (2022): 110–21.
- Febiola, Vani, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022." *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): 97–104. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.73>.
- Firmansyah, M. Anang. *Pelaku Konsumen*. Edited by M. Anang Firmansyah. Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2020.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edited by Jill Griffin. Jakarta: Erlangga, 2023.
- Hafizh, Afwan, Tri Inda Fadhila Rahma, and Nurul Jannah. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2023): 472–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>.
- Handayani, Luh Titi. *Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)*. Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023.
- Imam, Muhammad Ahsanul, Erfan Efendi, Baharudin Rachman, Aldila Ersaputri, and Wildan Khisbullah Suhma. "Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata." *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan* 01, no. 03 (2025): 424–28. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jakp>.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Jakarta: Lajannah Pentasiah Mushaf Al - Qur'an, 2019.
- Indriyani, Yuli, Ahmad Nurkamali, Malik Akbar, and Dadang Dimiyati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Di BSI KCP Bandung Buah Batu 3." *Jurnal Dimamu* 2, no.

- 3 (2023): 315–22. <https://doi.org/10.32627/dimamu.v2i3.804>.
- Ismawati. *Budaya Dan Kepercayaan*. Edited by Ismawati. Yogyakarta: Gama Media, 2022.
- Ismulyaty, Sri, Nurmaini, and May Romi. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo) the Effect of Service Quality and Internet Banking User Satisf.” *Jurnal Nisbah* 8, no. 1 (2022): 66–75.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edited by Jogiyanto. Yogyakarta: CV. Andi, 2020.
- Keller, Philip Kotlerdan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga, 2020.
- Kurnia, Teguh, and Ali Rahman. “Efektivitas Penggunaan Fitur Cardless Withdrawal Pada Bank BSI (Studi Pada Mahasiswa UIN SMDD Bukittinggi).” *Jurnal Pendidikan Tembusai* 9, no. 3 (2025): 29717–24.
- Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsumen*. Edited by Dedeh Kurniasih. Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021.
- Kurniawan, Robby, and Mohammad Assadikul Auva. “Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam.” *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (JESYA)* 5, no. 2 (2022): 1479–89. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.711>.
- Kurniawan, Sabda Aji, and Dkk. *Perilaku Konsumen*. Edited by Sabda Aji Kurniawan and Dkk. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2025.
- Lutfiani, Aisa Nuri, and Mila Fursiana Salma Musfiroh. “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perankan Syariah* 2, no. 3 (2022): 50–64.
- Marlina, Lina, Ahmad Mundzir, and Herda Pratama. “Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital : Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris.” *Jurnal Co Management* 3, no. 2 (2020): 533–42. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v3i2.424>.
- Masrohatin, Siti, Muhammad Yunus, Firman Maulana, and M. Abu Wildan Hidayatullah. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI.” *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 2 (2025): 465–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.138>.
- Masyithoh, Izzah Nur, and Ivo Novitaningtyas. “Pengaruh Digital Marketing Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Tokopedia.” *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif* 7, no. 1 (2021): 109–26. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v7i1.1951>.
- Maulana, Yusharifan Fachri, Nurhidayah, and Ahsani Taqwiem. “Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Kemudahan Dan Keamanan Penggunaan BYOND

- BY BSI Terhadap Loyalitas Nasabah BYOND BY BSI Di KCP Lawang.” *Warta Ekonomi* 8, no. 1 (2025): 350–59.
- Maya Fasindah. *Manajemen Pemasaran “Riset, Strategi, Rencana, Dan Penentusan Segmentasi Pasar.”* Edited by Maya Fasindah. Yogyakarta: PT. Anak Hebat Indonesia, 2024.
- Mujito, Dwi Oktiana Irawati, and Tika Kartika Asri. *Manajemen Pelayanan Prima.* Edited by Mujito, Dwi Oktiana Irawati, and Tika Kartika Asri. Tasikmalaya: Edu Publisher, 2024.
- Nurhasanah, Alma Agustina. “Pengaruh Product Placement Terhadap Brand Awareness ‘ Fullo ’ Pada Film ‘ Mencuri Raden Saleh ’ Di Kalangan Remaja.” *Jurnal Penelitian Ilmu - Ilmu Sosial* 1, no. June (2024): 416–23.
- Nurmatiani, Erika. *Customer Realitionship Management : Teori Dan Praktik.* Edited by Erika Nurmatiani. Banten: Literasi Intan Cita, 2024.
- Nuryudayatun, Siti. “Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi (JBMA)* I, no. 2 (2023): 20.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Niviansyah Rizal, and Riza Bahtiar Sulistyan. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Edited by dan Riza Bahtiar Sulistyan Ratna Wijayanti Daniar Paramita Noviansyah Rizal. Lumajang: Widya Gama Press, 2023.
- Permana, Widia, Endang Siti Astuti, and Imam Suyadi. *Layanan Perpustakaan Via Mobile Data.* Edited by Widia Permana, Endang Siti Astuti, and Imam Suyadi. Malang: UB Press, 2020.
- Prayudi, I Gede, and Dkk. *Presepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan Dan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobil Banking.* Edited by I Gede Prayudi. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- Purwanto. *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah.* Edited by Purwanto. Magelang: Magelang: StaiaPress, 2022.
- Puspaningrum, Astrid. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart.* Malang: Media Nusa Creative, 2021.
- Putra, Sahrul Awaludin, and Dkk. *Trend Kepuasan Pelanggan Di Indonesia.* Edited by Sahrul Awaludin Purba. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2023.
- Qamara, Lisa, Fathiya Syahidah Nasution, Devia Maharani, and Nurbaiti. “Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 1 (2023): 116–22.
- Raditya, Erlingga Risma. “Prosedur Pelayanan Transaksi Pembayaran Biaya Perkuliahan Mahasiswa Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar.” *Journal of Management and Digital Business* 1, no. 1 (2024): 27–35.

- Rahma, Anggiri Widia, and Sri Ekowati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada E-Commerce Shopee." *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)* 3, no. 1 (2022): 10–17. <https://doi.org/10.61567/jmmib.v3i1.92>.
- Rini Rahayu Kurniati, Dkk. *Digital Banking Dan Kualitas Layanan Digital (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi)*. Malang: UNISMA Press, 2024.
- Riyanto, Slamet, and Andi Rahman Putera. *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- Rodliyah, Iesyah. *Pengantar Dasar Statistika Dilengkapi Analisa Dengan Bantuan Software SPSS*. Edited by Iesyah Rodliyah. Jombang: LPPM UNHAS Y Tebuireng Jombang, 2021.
- Roesminingsih, and Dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Madiun: CV. Bayfa Cendekia Indonesia, 2024.
- Rosanti, Novita. *Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Banten: CV. AA Rizky, 2023.
- Rosmegawati. *Media Sosial Dalam Bisnis Online*. Edited by Rosmegawati. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2022.
- Santalia, Anisa, Mufti Alam Adha, and Sunu Prasetya Adi. "Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 9, no. 02 (2024): 327–40. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1801>.
- Sawhani, Dhiraj Kelly. *Keputusan Pembelian Online (Kualitas Website, Keamanan Dan Kepercayaan)*. Edited by Dhiraj Kelly Sawhani. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Setiagraha, Dika, Ilham Prawidi Sakti, and Mail Hilian Batin. "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 4, no. 1 (2023): 39–48. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029>.
- Setyarini, Adhista. "Analisis Pengaruh Car, Npl, Nim, Bopo, Ldr Terhadap Roa (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia Periode 2015-2018)." *Research Fair Unisri* 4, no. 1 (2020): 286–87.
- Sihombing, Yolanda Anastasia. *Loyalitas Pasien*. Edited by Yolanda Anastasia Sihombing. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022.
- Simangunsong, Dui April Yani, Annio Indah Lestari Nasution, and Muhammad Lathief Ilhamy Nasution. "Pengaruh Kualitas Layanan , Kepercayaan , Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam) Sumber : Bank Sumut Syariah Kcp Lubuk Pakam." *Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 4 (2023): 153–73.

<https://doi.org/https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435>.

- Sugiarto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edited by Sugiarto. Yogyakarta: Andi Offset, 2022.
- Sugiyono. *Metode Peneliitan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Sunyoto, Danang. *Analisis Data Ekonomi Dengan Menggunakan SPSS*. Jakarta Barat: PT Indeks, 2023.
- Supertini, N.P.S, N.L.W.S Telagawathi, and N.N Yulianthini. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalias Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja.” *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2020): 61–73.
- Susilo, Agus. *Strategi Meningkatkan Behavior Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust Pada Konsumen Koperasi*. Edited by Agus Susilo. Sidoarjo: Zifatama Jawa, 2024.
- Swastha, Basu, and Hani Handoko. *Perilaku Konsumen*. Edited by Basu Swastha and Hani Handoko. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Tegar, Melda. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kemudahan Penggunaan Dan Faktor Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Generasi Z (Studi Pada Mahasiswa Di Bandar Lampung).” *Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 5, no. 1 (2024): 117–44. <https://doi.org/10.24042/revenue.v5i1.19776>.
- Tirtayasa, Satria, Hazmanan Khair, and Yuni Satria. *Manajemen Pemasaran Dalam Memoderasi Minat Beli Mobil Listrik*. Edited by Satria Tirtayasa, Hazmanan Khair, and Yuni Satria. Medan: Umsu Press, 2024.
- Wahyuningsih, Desi, and Lia Nirawati. “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalias Nasabah Pelanggan E - Wallet Aplikasi Dana.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)* 7, no. 3 (2022): 435–45. http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf%0Ahttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm%0Ahttp://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf%0Ahttps://direitofma2010.files.wordpress.com/2010/.
- Widodo, Slamet, and Dkk. *Buku Ajar Metode Penelitian Manajemen*. Edited by Slamet Widodo and Dkk. *Buku Ajar Metode Penelitian Manajemen*. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct, 2023. <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-048-9>.
- Yindrizar, and Dkk. *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Pelayanan Administrasi Akademik*. Edited by Yindrizar. Sumatera Barat: Azka Pustaka, 2023.