

DAFTAR PUSTAKA

- Afwan Hafizh, Tri Inda Fadhila Rahma, N. J. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*, 15(1), 37–48. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Apriliani, S., Trianti, K., & Widayawati, E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Byond BSI. *Jiagabi*, 14(2), 618–627.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- BANK INDONESIA. (2023). Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran Indonesia. *Bi*, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/sistempembayaran>.
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *Homepage*. <https://www.bankbsi.co.id/>
- Company, M. &. (2025). Digital banking in Indonesia: Building loyalty and generating growth. *McKinsey & Company*, February, 6. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/digital-banking-in-indonesia-building-loyalty-and-generating-growth>
- Defy Dwisetyawati, Dadang Krisdianto, K. U. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Menggunakan Byond by BSI. 14(2), 392–406.
- Ghozali, Imam., & Latan, H. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed.)*. Badan Penerbit: Undip.
- Hafizh, A., Inda, T., Rahma, F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. September, 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen pemasaran jasa (4th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marini. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Dana Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Masyarakat Kota Palembang)*.
- Mawardani, F., & Dwijayanti, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Cashback Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Dompot Digital Shopeepay Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1455–1463. <https://katadata.co.id>
- Mohammed, M., & Japee, G. P. (2025). The Role of Digital Banking in Advancing Financial Inclusion: A Systematic Literature Review. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 25(5), 335–342.

- <https://doi.org/10.9734/ajeba/2025/v25i51805>
- Nur Alfiana, I., & Amri, M. (2024). Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, Vol. 3(1), 55–66.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Banking Sector Update March 2025*. https://institute.ojk.go.id/iru/dataandstatistics/detaildataandstatistics/13749/banking-sector-update-march-2025?utm_source=chatgpt.com
- Parera, N. O., Susanti, E., & Manajemen, P. S. (2021). *Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile*. 2(1), 42–52.
- Pasaribu, M., Hasibuan, A. N., & Cahyani, U. E. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening dalam Menggunakan BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 340. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12371>
- Putra, A. P. (2020). *Manajemen pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: *Media Ilmu Nusantara*.
- Putri D, P. N. I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayon. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(3), 2154–2162.
- Sebariani, N., Ningsih, I., Khoiruddin, A. Y., Manajemen, M. S., Surabaya, U. A., Islam, U., Sunan, N., Yogyakarta, K., & Adisucipto, L. (2023). *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah indonesia factors affecting customer loyalty at bank syariah indonesia*. 9(2), 197–208.
- Setyani, A., Rahmawati, N., & Prabowo, H. (2024). *Pengaruh Kemudahan Akses dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 13(1), 33–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.41299/jmk.2024.131033>
- Setyani, I., Farida, U., & Rapini, T. (2024). Pengaruh Kemudahan Akses Dan Manfaat Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRI Di Ponorogo. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(4), 3581–3600.
- Shafira Meiza Paradisha, Amelia Setiawan, H. D. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Mediasi pada Platform E-Commerce Shopee. *PENG : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 3530–3545.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : *Alphabet*.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality & satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta: *Andi*.
- Veonnita, R. (2022). *Pengaruh PersepsiKemudahan , Kegunaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA*. 06, 68–78.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. *McGraw-Hill Education*.