

DAFTAR PUSTAKA

- Abdus Salam Dz., “Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan,” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah* 10, no. 1 (2018): hal 63, <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813..>
- Ade Rachman Ainur Rasyid, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediating,” *Skripsi* 4, no. 1 (2020): 1–15, <https://doi.org/10.1016/j.fcr.2017.06.020>
- Adisa, N. (2023). *PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN (USABILITY) TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENGGUNA BRI MOBILE (BRIMO) DI BANDAR LAMPUNG. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS LAMPUNG.*
- Agnu, O., Wulandari, D., Aufa Pradiva, F., & Aziz, G. A. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Kepuasan Dalam Membangun Loyalitas Pengguna Ovo. *Bisnis: Performa*, 17(2). <https://doi.org/10.29313/performa.v17i1.7213>
- Ahmad Suminto and Shinta Maharani, “Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo,” *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business* 3, no. 1 (2020): hal 51–79.
- Ahmad Wajdi Mubarak, *Skripsi: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Fatmawati”* (Jakarta: UM Jakarta, 2019), 80-86
- Akhmad Darma Putera, Juhriyansyah Dalle, and Muhammad Riduansyah Syafari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin,” *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 10, no. 2 (2021): hal 1.
- Aldi, R. (2015). *PENGARUH LAYANAN FITUR INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK BRI SYARIAH CABANG BANJARMASIN.*
- Andekan Aprilia Astuti, *Skripsi: “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening”* (Salatiga: IAIN Salatiga, 2020), 91-99

- Andyan Pradipta Utama and Tri Ratma Murti, “Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah,” *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 4, no. 2 (2021): 79–86
- Annas Syams Rizal Fahmi dan Faridl Noor Hilal, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta,” *Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2017): 9–15.
- Annisa Fitria and Aang Munawar, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI,” *Jurnal Informatika Kesatuan* 1, no. 1 (2021): 43–52.
- Arief Rianto and Retina Sedjati, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Bjb Cabang Cirebon,” *Jurnal Manajemen* 14, no. 3 (2019): 47–57
- Artina, N. (n.d.). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang*.
- Azizah Elsyifa, Armansyah Walian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variable Intervening (Studi Pada Bank Muamalat Kcu Palembang).”
- Baiq Hilwiyatul Ahla, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Depok,” *Skripsi*, no. 8.5.2017 (2022).
- Bank Syariah Indonesia, <https://bsimobile.co.id/>. (diakses pada, 11 November 2024)
- Ervina Ninda Pangesti, C., & Resmi, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. In *Alivia Meyrizka Utami* (Vol. 5, Issue 1).
- Cahyani, Pengaruh Kemudahan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Channel Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto
- Dara Oktavia, V., & Setya Marwati, F. (2022). *KEPERCAYAAN PADA CV CIPTA KIMIA SUKOHARJO* (Vol. 06, Issue 01).

- Dwi Nurdiana Rahayu, “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman”, Skripsi: UIN Raden Fatah, 2020
- Eka Setia Rini, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba” (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021), 55-56
- Elsandro Yoga Pranatha, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman”, (Jakarta: UII, 2021), 67-71.
- Fery Siswadi, Hari Muharam, and Sufrin Hannan, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan,” *Jurnal Pustakawan Indonesia* 18, no. 1 (2019):
- Findy meileny, T. Indra Wijaksana *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada aplikasi Alfagift)*. (n.d.).
- Halim, A., & Tyra, M. J. (2021). Pengaruh Online Consumer Review Dan Influencer Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Marketplace Shopee. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, 18(1), 99-120
- Heda Rery Kenanga Putri, “Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Febi Iain Ponorogo Yang Menjadi Nasabah BRIS KCP Ponorogo,” *Sustainability (Switzerland)* (2020).
- Hidayati, N. (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Loyalitas nasabah pengguna BSI Mobile di Ponorogo dengan Kepuasan sebagai variabel intervening
- Imam Ghazali & Hengky Latan, *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2019), Hal. 47.
- Isti Fahma Noor ‘Alaina, Skripsi: “Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia” (Semarang: UIN Walisaongo, 2022), 57-59

- Joseph F Hair & Others, *Multivariate Data Analysis* (New Jersey: Pearson Education Limited, 2014), Hal. 14
- Kamil, I., & Maryani, A. (2020). *Analisis Pengaruh Pengetahuan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pada BNI Syariah di Tangerang Selatan*.
- Karina Widianingrum, Skripsi: “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2021), 106-107.
- Khotijah, D., & Yunita, R. (2024). Pengaruh Fitur BSI Mobile Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kc Madiun Agus Salim. *WADIAH*, 8(1), 57–83. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i1.565>
- Liung, H., Yanuar, T., Syah, R., Ekonomi, F., Program, B., Magister, S., Esa, M., Jakarta, U., Arjuna, J., No, U., & Jakarta, K. J. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DI MODERASI HARGA*.
- Loki Kristianti, M., & Pambudi, R. (2017). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI TINGKAT KEAMANAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP PENGGUNA MOBILE BANKING PADA MAHASISWA DKI JAKARTA. *Akuntansi*, 11, 62.
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Lucyanda, J. (2010). Pengujian Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior (TPB). *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 1(2), 1-14
- M. Bastian V. Pradana et al., “Studi Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Melalui Kualitas Layanan Dan Citra Bank Sumsel Babel,” *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 2, no. 2 (2019): hal 206–219

- Nora Pitri Nainggolan, Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam, *Jurnal JIM UPB*, Vol. 6, No. 1, 2018, hal 60.
- Novita Oktavianti Parera, Evi Susanti, and Info Artikel, “Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Info Artikel Abstrak,” *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)* 2, no. 1 (2021): hal 42, <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>.
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 10(6). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Nur Hapizah, & Yulia Hendri Yeni. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FITUR LAYANAN APLIKASI DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA MAXIM BIKE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KOTA PADANG. *Journal Publicuho*, 7(1), 293–300. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.355>
- NUR IBTISAMAH, S. (2022). *PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN, DAN RISIKO TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC NETWORK PADA BANK MUAMALAT PALANGKA RAYA SKRIPSI Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.*
- Tri, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya,” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* 8, no. 3 (2020): hal 1006–1012.
- Nyimas Artina, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, vol. 11, no. 1 (2021), 126-129.
- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang

Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. In *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* (Vol. 01).

Pandu Bagaskara, M. (2023). *Pengaruh Fitur Layanan dan Efektivitas terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Bertransaksi e-payment di BSI Mobile.*

Parera, N. O., Susanti, E., & Artikel, I. (2021). LOYALITAS NASABAH DARI KEMUDAHAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING INFO ARTIKEL ABSTRAK. In *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)* (Vol. 2, Issue 1).

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>

Pelita, U., Bekasi, B., & Barat, J. (n.d.). *Pengaruh Harga, Kemudahan Bertransaksi, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Online Di E-Commerce Shopee Pada Masa Pandemi Covid 19 Supartono.*

Pratiwi, R. P., Ekanova, A. P., & Nagari, O. P. (2022). PENGARUH PROMOSI DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN SHOPEEFOOD DI JAKARTA. *Ekonomidanmanajemen*, 1.

Prof. Dr. Imam Ghozali (2020). 25 Grand Theory Teori Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis. Semarang : Yoga Pratama, hlm.110

Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *Islamic Sciences, Sumenep* 1 (2022): hal 70–89

Rahma Nisa, E., Kurniawati, T., Pendidikan Ekonomi, J., Ekonomi, F., & Negeri Padang, U. (2023). *Analisis Kepuasan atas Fitur Layanan dan Citra Merek serta Pengaruhnya terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Payment DANA*. 02(2), 443–455.

Rahmad Solling Hamid and Suhardi M Anwar, Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8. Dalam Riset Bisnis (Jakarta: Inkubator Penulis Indonesia, 2019), Hal.103.

- Rianto and Sedjati, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Bjb Cabang Cirebon.”
- Safira Ayulianti. (2022). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada aplikasi Alfagift)*.
- Silvania Putri Halim, Muhammad Naely Azhad, and Ira Puspitadewi S, “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember),” *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 1, no. 10 (2022): hal 2035, <https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2252>
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019) hal 126
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sutikno, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta” (Jakarta: UII, 2019), 105-112.
- Teti Anggita Safitri, “Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Di Bank Bri Syariah,” *Jurnal Lentera Bisnis* 12, no. 1 (2023): hal 112.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta, Andi
- Vahlevi and Indra Vitaharsa, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot.”
- Wahyu Jalil Saputro, Skripsi: “Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking” (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 84-90.
- Wahyu Prastiwi Umaningsih and Dewi Kusuma Wardani, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money,” *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi* 5, no. 21 (2020): hal 113–119.

- Willy Abdillah & Jogiyanto Hartono, Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis (Yogyakarta: Andi, 2020), Hal. 57.
- Y. D. Rahmawati & R. Y. Yuliana, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet”. *ECONBANK : Journal Of Economics and Banking*, Vol.2, No.2, (2020): h.157-168
- Yeni Anda Dwinurpitasari, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo” (Ponorogo: IAIN Ponorogo 2019), 168-176.
- YUDHA, B. M., & SANTOSA, S. B. (2022). *ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna E-commerce Bukalapak di Kota Semarang Periode 2019 - 2021)*.
- Zulkarnain, M., Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, & Nurul Ilma Hasana Kunio. (2023). Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 267–284.