

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heryana. (2020). Hipotesis Dalam Penelitian Kuantitatif . *Universitas Esa Unggul*, 1–16.
- Afifah, N. (2024). *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*. Jakarta: Takaza Innovatix Labs.
- Alim, M. N. (2024). Pengaruh Penerimaan Teknologi Dengan Metode Utaut Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bsi Tangerang. *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies*, Hal 17.
- Amelia, R. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Bsi Mobile Di Samarinda: Pendekatan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance*, Hal 212.
- Amin, M. (2016). Internet Banking Service Quality And Its Implication On E-Customer Satisfaction And E-Customer Loyalty. *International Journal Of Bank Marketing*, Hal 281.
- Andani, A. D. (2022). The Effect Of Satisfaction, Trust And Continuance Intention On Mobile Banking User Loyalty. *Al-Arbah: Journal Of Islamic Finance And Banking*, 1-18.
- Andrianto, A. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Behavior Intention Untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model Utaut2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Hal 111-122.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi Kualitas Layanan Di Perguruan Tinggi*. Sleman: Deepublish Digital.
- Basaria, N. (2023). *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Depok: Pt. Rajagrafindo Persada.
- Broderick, A. J. (2002). Service Quality In Internet Banking: The Importance Of Customer Role. *Marketing Intelligence & Planning*, Hal 327-335.
- Dewi, Y. C. (2024). Pengaruh Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja), Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha), Social Influence (Pengaruh Sosial) Terhadap Behavioral Intention (Intensitas Perilaku) Pada Penggunaan Grabfood. *Jurnal Aplikasi Bisini*, Hal 233-235.
- Eva, D. A. (2020). The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Workshop Pt Wahana Sun Motor Branch Puri Anjasmoro. *Jurnal Jobs*,, 2467-8790.
- Fadhil, A. A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Persediaan Berbasis Web Di Cv. Makmur Sejahtera Palopo. *Process. J. Ilm. Sist. Informasi, Teknol. Inf. Dan Sist. Komput*, 5879-5888.

- Fauziah, S. A. (2021). Pengaruh Social Influence Dan Self-Efficacy Terhadap Intention To Use Mobile Payment System Pada Pengguna E-Wallet. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (Embiss)*, Hal 307-317.
- Fauziyah, A. (2024). Analisis Perubahan Perilaku Belanja Generasi Z Di Era Digital Melalui Pendekatan Antropologi Sosial. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*.
- Ferghyna, F. A. (2020). Pengaruh Facilitating Conditions Dan Behavioral Intention Terhadap Use Behavior Pada Pengguna Aplikasi Bni Mobile Banking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Hal 3201.
- Fonda, H. (2025). Pertanggungjawaban Bank Dalam Menjamin Keamanan Data Nasabah Di Era Digitalisasi Perbankan. *Jurnal Retentum*, 34-47.
- Gustiawan, D. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Barat: Pt Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Habibi, A. F. (2022). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, Hal 109-110.
- Handayani, S. (2022). Karakteristik Pengguna Mobile Banking Di Kota Bengkulu. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, Hal 353-366.
- Hanjadi, D. F. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Indonesia). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (Manor)*, Hal 21.
- Hastari, J. &. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M-Banking Bsi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jes: Jurnal Ekonomi Sakti*, Hal 104.
- Hidayah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, Hal 141-143.
- Hisam, M. (2023). Tinjauan Kinerja Bank Syariah Indonesia (Bsi): Perkuat Aset Dan Visi Misi Yang Efektif. *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 202-221.
- Husni, M. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia. Tbk Regional Office X Makassar. *Jursima*, 242-256.
- Husnita, Z. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa/I Bandung Raya). *E-Proceeding Of Management*.
- I., P. N. (2023). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Journal Of Banking And Finance*, Hal 89.
- K, J. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus

- Pada Nasabah Bri Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Hal 13.
- K, J. H. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Uin Sumatera Utara. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Hal 52.
- Kasman, F. R. (2023). Inovasi Keuangan Digital Mobile Banking Syariah Terhadap Perkembangan Bank Syariah Sharia Mobile Banking Digital Financial Innovation Towards The Development Of Islamic Banks Islamic Economics And Business . *Islamic Economics And Business Journal*, 12.
- Krisdiyani, D. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking" Livin" By Mandiri Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Accounting, Management And Islamic Economics*, 187-206.
- Kunaifi, A. A. (2022). Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset Dan Visi Misi. *Jurnal Ngejha*, 219-235.
- Kurniawan & Normasyhuri, K. (2024). Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Trust Dan Continuance Intention Dalam Mobile Sharia Banking: Bagaimana Kekuatan Kepuasan Nasabah? *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Manajemen*, 640-657.
- Kurniawan, M. (2024). Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Trust Dan Continuance Intention Dalam Mobile Sharia Banking: Bagaimana Kekuatan Kepuasan Nasabah?. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Manajemen*, 640-657.
- Laksono, A. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pt. Bank Negara Indonesia Tbkdi Kcp Buaran Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Landary, A. (2024). Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Penggunaan Produk M-Banking Pada Bank Sumut Syariah Kcp Stabat. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, Hal 712-730.
- Lilhaq, A. G. (2024). Peran Kemudahan, Keamanan, Inovasi, Dan Kecepatan Layanan Terhadap Pengalaman Dan Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Fintech Investasi. *Jurnal Manajemen Dan Usahawan Indonesia*, 4.
- Lubis, A. P. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kenyamanan Mobile Banking Syariah Terhadap Customer Intention (Minat Nasabah) Dengan Lifestyle Sebagai Variabel Moderating. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14-30.
- M.K, K. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat Din :Studi Nasabah Bank

- Muamalat Kcp Tulungagung. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Hal 2751.
- Mardah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin (Studi Kasus Pada Kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru). *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, Hal 79.
- Masyithah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi (Studi Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Aceh). *Jeips: Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah*.
- Muhtadi, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, Hal 17.
- Mukhtisar. (2020). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Global Journal Of Islamic Banking And Finance*, Hal 64.
- N.H, A. M. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M-Banking Bsi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Sakti*, Hal 100-109.
- Nasution, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 142-155.
- Noviyanti, A. A. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Efektivitas Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech)(Studi Kasus: Umkm Di Kabupaten Bantul). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, 65-74.
- Nurhayati, D. (2025). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Utat3 Dalam Layanan Musik Digital. *Malcom: Indonesian Journal Of Machine Learning And Computer Science*. , Hal 176.
- Nurul. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bsidengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Ojk. (2022). *Otoritas Jasa Keuangan: Statistik Perbankan Indonesia*.
- Ojk. (Triwulan Iv 2023). *Optimis Menatap Ekonomi Indonesia 2024. Otoritas Jasa Keuangan*.

- Oktaviani, L. E. (2024). Keputusan Penggunaan Dompot Digital Gopay Dan Ovo Memediasi Persepsi Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Inovasi Dan Manajemen Bisnis*.
- Pramuditha, P. (2023). Model E-Channel Design System Dengan Bank Biometric Application Pada Bank Di Indonesia. *Atrabis Jurnal Administrasi Bisnis (E-Journal)*, 118-129.
- Pratama, G. (2023). Upaya Pengembangan Sdm Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. *Ecobankers: Journal Of Economy And Banking*, 21-28.
- Pratita, A. (2024). Transformasi Pendidikan Era Kecerdasan Buatan: Simplifikasi Model Utaut 2 Dalam Evaluasi Penggunaan Chatgpt Oleh Siswa Sma. *Switch : Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, Hal 3.
- Rahmah, A. T. (2024). Pengaruh Transformasi Digital Dan Pengembangan Financial Technology (Fintech) Terhadap Inovasi Layanan Perbankan Syariah. *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik (Jumati)*.
- Raza, S. A. (2020). Internet Banking Service Quality, E-Customer Satisfaction And Loyalty: The Modified E-Servqual Model. *The Tqm Journal*, Hal 1443.
- Rikumahu, W. N. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Analisis Minat Perila. *Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online)*, Hal. 201–214.
- Rofika, H. E. (2023). Pemetaan Penelitian Seputar Maybank Syariah Dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer Dan Literature Review. *Jurnal Ekonomi: Journal Of Economic*, 28-39.
- Rumaini, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Bertransaksi. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, Hal 14-21.
- Sahrina, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Bumh Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Ung Tahun 2023). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Hal 672.
- Setiawan, B. W. (2020). Analisis Peran Financial Technology Terhadap Inklusi Keuangan Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Hal 47.
- Shaikh, A. A. (2015). Mobile Banking Adoption: A Literature Review. *Telematics And Informatics*, Hal 130.
- Sriyeni, Y. D. (2018). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Computer Based Test (Cbt) Sebagai Media Ujian Online Dengan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Jurnal Teknologi Dan Informatika*, Hal 93-104.
- Sucipto, R. H. (2022). Komparasi Kinerja Keuangan Pt Bank Syariah Indonesia Tbk Sebelum Dan Sesudah Merger. *Iqtishadia Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 136-155.

- Suhayati, Y. F. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform Bsi Dan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Hal 1683.
- Suhayati, Y. F. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform Bsi Dan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Hal 1681-1695.
- Syabatullah, S. A. (2024). Kompetensi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank Syariah Indonesia Kc Padangsidempuan. *Journal Sains Student Research*, Hal. 342-361.
- Thaib, S. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Bumh Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Ung Tahun 2023). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Trie Handayani, S. (2015). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Jurnal Angkasa*, Hal 168.
- Vlachos, P. A. (2020). Determinants Of Behavioral Intentions In The Mobile Internet Services Market. *Journal Of Services Marketing*, Hal 280-291.
- Widyanarko, O. (2023). Analysis Of The Utilization Of Ubaya Digital Archives Using The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Open Society Conference (Osc)*, Hal 261.
- Winarno, W. A. (2020). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatantechnology Acceptance Model (Tam) Yang Telah Dimodifikasi(Analysis Behavioral Intention To Uses Of Mobile Banking Technologyacceptance Model (Tam) Approach Modified). *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 24.
- Wulandari, D. (2022). Customer Satisfaction As A Priority In Excellent Banking Services. *Kinerja: Jurnal Manajemen Organisasi Dan Industri*, 27-34.