

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsanul, Muhammad, Erfan Efendi, Baharudin Rachman, Aldila Ersaputri, and Wildan Khisbullah. "Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI : Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata" 01, no. 03 (2025): 424–28.
- Al-Qausar, Haris. "Nasabah Dan Pelaku Usaha Keluhkan Aplikasi Byond BSI Error," 2025.
- Al, Slamet Widodo et. *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct, 2023.
- Alfiana, Ira Nur, and Muhtadin Amri. "Pengaruh Kemudahan Dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking* 3, no. 1 (2023).
- Amalia, Putri, 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)." *Alkasb: Journal of Islamic Economis* 1, no. 1 (2022): 70–89.
- Amalia, Rizki, and Any Urwatul Wusko. "Pengaruh Keamanan Dan Perceived Ease of Use Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna M-Banking BCA Mobile." *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 3 (2025): 4896–4906.
- Anggraeni, Firda, and Bambang Waluyo. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Kepercayaan , Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Peralihan Mobile Banking BSI Ke BY OND by BSI." *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen* 6, no. 1 (2025).
- Apriyanda, Abdul Aziz, and Harti. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Dan Kredibilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna E-Wallet Dana." *Jurnal Pemasaran* 6, no. 1 (2022).
- Arianto, Nurmin, Yulia Krismania Nirwana, and Universitas Pamulang. "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021): 179–92.
- Aripin, Nasir Tajul, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase. "Layanan Digital Bank

- Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks” 5 (2022): 29–45.
- Ayuningrum, Retno, and Andi Hidayat. “BSI Ungkap Penyebab Aplikasi BYOND Terganggu,” 2025.
- Bank Syariah Indonesia. “Pengguna BYOND by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User,” 2025.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, and Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV Irdh, 2020.
- Davis, Fred D. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” 1989, 319–40.
- Defy Dwisetyawati, Dadang Krisdianto, Karina Utami Anastuti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Menggunakan Byond By BSI (Studi Pada Mahasiswa Gen Z Nasabah BSI KF Unisma).” *JIAGABI* 14, no. 2 (2025): 392–406.
- Dulyadi. *Buku Ajar, Metode Penelitian Ilmiah. Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan Smartpls*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.
- Dwi, Sela, and Nadia Ika Purnama. “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, no. 3 (2024): 2154–62.
- F.Hair Jr, Joseph, G. Tomas M.Hult, Christian M.Ringle, Marko Sarstedt Nicholas P.Danks, and Soumya Ray. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Swiss: Springer Nature Switzerland AG, 2021.
- Fajarihza, Reyhan Fernada. “Adu Jumbo Pengguna Mobile Banking BRI, BCA, Mandiri & BNI Kuartal I/2025, Terbesar Capai 40 Juta,” 2025.
- Firdaus, Hilda Alivia, Nurhidayah, and Abdullah Syakur Novianto. “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna M-Banking Bank BRI Di Kota Malang).” *E – Jurnal Riset Manajemen* 13, no. 01 (2024): 3720–29.

- Firzatullah, Farrel, and Marno Nugroho. "Pengaruh Usability , Trust , Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi BSI Mobile Kota Semarang." *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 2 (2025): 2396–2408.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hafizh, Afwan, Tri Inda, Fadhila Rahma, and Nurul Jannah. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2023): 427–40. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>.
- Halim, Fitria, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar, Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, et al. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Huwaida, Hikmayanti, Rofi'i , Sri Imelda, and Said Muhammad. "Pengaruh Kualitas Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin." *Jurnal Intekna* 24, no. 1 (2024): 21–29.
- Ihsan, Zen Maulana, Muhammad Kurniawan, Agus Kurniawan, Universitas Islam, Negeri Raden, Intan Lampung, and Bandar Lampung. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Beyond BSI (Studi Pada Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung Pengguna E Banking BSI)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4, no. 02 (2025): 198–212.
- Indonesia, Bank Syariah. "Sejarah Perseroan." Bank Syariah Indonesia, n.d.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.
- Kalbuadi, Amiruddin, Rani Rahmayani, and Henni Comala Hikmi. "Pengaruh Persepsi Manfaat , Kemudahan , Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri." *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen* 19, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.33481/infomans.vxxixx>.
- Karim, Abd, Abd Samad, and Sujatmiko Aulia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

- Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking PT . Bank Rakyat Indonesia Tbk.” *YUME : Journal of Management* 8, no. 2 (2023): 219–29.
- kompas. “Aplikasi BYOND Error Berhari-Hari, Manajemen BSI: Sedang ‘Upgrade’ Sistem,” 2025.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kurniasih, Kurniasih, Esti Dwi Rahmawati, and Khabib Alia Akhmad. “Kualitas Pelayanan , Kepercayaan , Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas.” *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif* 1, no. 4 (2024).
- Masadah, Asngadi, and Cuk Triono Singgih. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan.” *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance* 3, no. November (2020).
- Maulida, Zenitha, Ainul Ridha, Farah Ivana, and Muhammad Ridha Ramli. “Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Universitas Syiah Kuala (USK) 1 Banda Aceh.” *Jurnal Sains Riset (JSR)* 14, no. April (2024): 536–42.
- Munfaqiroh, Siti, and Dike Wahyu Arminda Dacruz Rama Dea. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening.” *Jurnal Manajemen Dirgantara* 15, no. 1 (2022): 122–32.
- Muslimah.or.id. “Pribadi Yang Bermanfaat,” n.d.
- Parera, Ignatius Alfian Chandra, and Titik Desi Harsoyo. “Pengaruh Fitur Layanan , Persepsi Manfaat , Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo.” *Journal of Sains Cooperative Learning and Law* 2, no. 1 (2025): 438–47.
- Pasaribu, Mahmud, Abdul Nasser Hasibuan, and Utari Evy Cahyani. “Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan BSI Mobile” 10, no. 01 (2024): 340–55.
- Pratiwi, Cahyaning Indah, and Wan Suryani. “Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis

- (JIMBI) Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Study Pada Pengguna Aplikasi Indrive The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty With .” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)* 5, no. 2 (2024): 244–54. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v5i2.5097>.
- Puspitasari, Yane, Yayat Suharyat, Gracia Fernandy, and Endang Suungkawati. *Loyalitas Pelanggan*. Jawa Tengah: eureka media aksara, 2024. <https://id.scribd.com/document/785449091/Loyalitas-Pelanggan-Buku>.
- Putri, Sandika Purnama, I B N Udayana, and Henny Welsa. “Analisis Perceived Usefulness Dan Information Security Terhadap Loyalitas Melalui Trust Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 1, no. 1 (2023): 40–47.
- Rahim, Rika, Marlya Fatira Ak, and Nia Apulina Karina. “Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi.” *OJS Politeknik Negri Medan*, 2022, 513–19.
- Rahmah, Zakiyah Zulfa, Dinda Fatmah, Mirhamida Rahmah, Syaiful Hasani, Yusriyah Rahmah, and Binti Mutfarida. “Investigasi Peran Temporal Kualitas Pelayanan Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia.” *JURNAL EKONOMI USI* 6, no. 2 (2024): 390–400.
- Raudatussyifa, Amani, and Rose Rahmidani. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet DANA Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Economic Resources*, 2021, 1294–1307.
- Rifa’i, Khamdan. *Kepuasan Konsumen*. Jember, Jawa Timur: UIN KHAS Press, 2023.
- Rininda, Bella Puspita, Radna Nurmalina, and Isma Diayanti. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia.” *JOURNAL OF APPLIED MANAGERIAL ACCOUNTING* 7, no. 2 (2023).
- Rosanti, Novita. *Kepuasan & Loyalitas Nasabah*. Kota Serang, Banten: CV. aa rizky, 2023.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021.

- Sanuridin, and Muslihun. *Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah*. Lombok Barat: Alfa Press, 2023.
- Sari, Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. “Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking.” *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 170–82.
- Setyani, Ike, Umi Farida, and Titi Rapini. “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 (2024): 3581–3600.
- Setyaningsih, Endang, and Harius Eko Saputra. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bengkulu Cabang Utama The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Bank Bengkulu Main Branch.” *Social Sciences Journal* 2, no. 1 (2025): 21–28.
- Shafira, Aulia Septiana, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma. “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang.” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* 1, no. 2 (2023): 62–74.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: kencana, 2017.
- Siswati, Endang, Sofiah Nur Iradawaty, and Nurul Imamah. *Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. Purbaingga: eureka media aksara, 2024.
- Sriyanto, Bambang, Sumadi, and Muhammad Thoin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Eks Karesidenan Surakarta).” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 03 (2024): 2697–2708.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2013.
- Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu: Adanu Abimata, 2021.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Gorup, 2017.
- Tafsir web. “Surat Al-Baqarah Ayat 185,” n.d.

- Taqwiem, Ahsani, May Nur Anisa, and Harun Al Rasyid. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bsi Kcp Malang Singosari).” *Warta Ekonomi* 7, no. 1 (2024): 244–57.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. *Kepuasan Pelnggan*. Yogyakarta: CV Andi, 2019.
- Utami, Ruruh Ayu, and Kussudyarsana. “Analisis Efektivitas Kampanye Pemasaran Storytelling Pada Platform Azarine Cosmetic Untuk Meningkatkan Brand Image Dan Brand Trust Sebagai Mediasi Terhadap Niat Pembelian Konsumen.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 24, no. 02 (2024): 1–6.
- “Visi & Misi Bank Syariah Indonesia,” n.d. https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.
- Wati, Elia Septia, and Muhammad Iqbal Fasa. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pendahuluan.” *Jurnal Ambitek* 3, no. 1 (2023): 53–62.
- “Website Bank Syariah Indonesia,” n.d. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Wicaksono, Soetam Rizky. *Teori Dasar Technology Acceptance Mode*. 1st ed. Malang: CV. Seribu Bintang, 2022. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>.