

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Adela, M. (2020). *PENGARUH LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO.
- Alhadi, E., Windarti, G. A. O., Zahara, E., & Andriani, T. (2021). The Effect of Bank Credibility and Service Convenience on Bank Customer Attitudes. *Proceedings of the 4th Forum in Research, Science, and Technology (FIRST-T3-20)*, 1, 153–156. <https://doi.org/10.2991/ahsseh.k.210122.026>
- Anggresa, J., Ompusunggu, D. ., Yanti, Makdalena, J., Tongatorop, M., Putri, T. A., & Gaol, D. A. L. (2026). Pengaruh Inflasi Terhadap Daya Beli Masyarakat Di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 9(1), 129-136.
- Artika, M. H. D. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Surabaya*. STIE PERBANAS SURABAYA.
- Bella, R. P., Radna, N., & Isma, D. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA. *JOURNAL OF APPLIED MANAGERIAL ACCOUNTING* Vol. {7}, No. {2}, {2023}, {221-229} ISSN: {2548-9917} (Online Version).
- Hariyanti, N. (2024). *Pengaruh E-Service quality, Benefits Offered dan Customer Experience terhadap Kepuasan Nasabah dalam penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Digi Mobile Bjb Cabang Kuningan)*. Program Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Widyatama.
- Jolin, S., & Manggu, B. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Cabang Bengkayang Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis* Vol.1, No.4 Okto. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.163>
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee Effect of e-service quality on customer satisfaction on shopee e-commerce site. *JURNAL MANAJEMEN - VOL. 13 (1) 2021, 55-62* *Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/JURNALMANAJEMEN*, 13(1), 55–62.
- Malik, A., Anwar, S., & Rahayuningsih, N. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman nasabah terhadap kepuasan nasabah pada pengguna bjb digi mobile di bank bjb kcp bangkir. *JURNAL INVESTASI*, 11(2), 119–129.
- Marpaung, B. S., Hasibuan, D. H. M., & Marpaung, A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Bogor). *REMIK: Riset Dan*

E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(4), 1772–1787.

- Maulia, S., & Halim, P. A. (2023). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna BJB Digi Majalengka). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(4), 4052–4060.
- Nazwa, G. S., Rodlial, A. T. R., Hafid, P. A., & Alikha, N. (2025). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BJB DIGI PADA ASN DI KOTA BANDUNG. *GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis, Volume 05, No. 03 (2025)*.
- Nurhidayati, E., & Sukarno, G. (2023). STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN MELALUI DIGITALISASI JASA PERBANKAN “DIGI BY BANK BJB” GUNA MENINGKATKAN LOYALITAS DAN TARGET NASABAH. *KARYA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.3 No.3. 2023: 309-315*.
- Oktapia, T., & Supriatna, U. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR APLIKASI MOBILE BANKING DIGI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BJB KCP KATAPANG. *Indonesian Journal of Social Science and Education (IJOSSE)*, 1(3), 797–804.
- Palupi, R. P., Asti, A. N., & Dadan, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting ISSN 2722-841X (Media Online) Vol 3, No 3, Maret 2023, Page 710-722 DOI: 10.47065/Arbitrase.V3i3.660 Https://Djournals.Com/Arbitrase. https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660*
- Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Aziz, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722.
- Rininda, B. P., & Nurmalinga, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221–229.
- Rismawan, R. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen. *Ameena Journal*, 2(2), 130–141.
- Riyan, H. L., & Djamal, F. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIKO(JURNALINFORMATIKADANKOMPUTER) Februari2024,Volume:8,No.1|Pages127–136 Doi:10.26798/Jiko.V8i1.976 e-ISSN:2477-3964–p-ISSN:2477-4413*.
- Shofiah, S. M., Fakhriza, M. A. K., & Prihartono. (2022). Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Wibiadila, I. (2016). *PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RESIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM*

MENGGUNAKANMOBILE BANKING (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo). Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Widjaya, V. A., & Munawaroh, R. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *JUMA - Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Volume 24 No. 1 Tahun 2023: April*.

Buku:

Dendawijaya, L. (2020). *Perbankan: Teori dan Praktik*. Ghalia Indonesia.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS versi 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kasmir. (2016). *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*. RajaGrafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran. Manajemen Pemasaran (Kedua Belas). PT. Indeks*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3).

Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. CV Pustaka Setia.

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Alfabeta cv.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Customer Satisfaction*. Andi Publisher.

Website lainnya:

(APJII), A. P. J. I. I. (2025). *Laporan survei penetrasi internet Indonesia 2025*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). <https://apjii.or.id>

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. (2023). *company profile*.

Retrieved from bankbjb.co.id: <https://bankbjb.co.id/>.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Retrieved from *budaya nilai perusahaan*: <https://www.bankbjb.co.id/>.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. (2025). *Logo*. Retrieved from <https://www.bankbjb.co.id/>.

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK.