

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2020). Consumer adoption of *mobile banking* in Jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk, and trust. *International Journal of Information Management*, 56, 102–115.
- Aliza, N., & Putri, D. (2025). Transformasi digital dalam sektor perbankan dan implikasinya terhadap layanan *mobile banking*. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 5(1), 1–10.
- Bagus, A. (2024). Model penelitian dalam analisis hubungan antar variabel. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 520–530.
- Dimock, M. (2019). *Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins*. Pew Research Center.
- Fadhilah, N., & Nainggolan, H. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45–56.
- Firdaus, M., & Dananjaya, R. (2024). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 1–10.
- Hasyim, M., Rahman, A., & Putra, D. (2025). Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 9(1), 1–10.
- Ibrahim, R., et al. (2023). Conceptual research models in quantitative studies. *Journal of Research Methodology*, 8(2), 45–55.
- Mahdavikia, F., et al. (2024). The role of emotional factors in shaping *user experience* in digital platforms. *Journal of User experience Research*, 11(2), 1–12.
- Mahdavikia, F., et al. (2024). The role of emotional factors in *user experience* design. *Journal of User experience Studies*, 12(1), 1–10.
- Mujinga, M. (2024). The role of *user experience* in shaping customer satisfaction in digital banking. *International Journal of Digital Banking*, 3(1), 1–10.
- Ningrum, S., et al. (2025). Analisis penggunaan *mobile banking* dalam meningkatkan efisiensi transaksi masyarakat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 4(1), 1–12.
- Novitasari, D., et al. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan digital. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 1–10.

- Perrig, S., et al. (2024). *User experience dimensions in digital service systems: Functional and emotional perspectives. Journal of Digital Interaction*, 12(1), 10–25.
- Prasetyo, A., & Rahmawati, D. (2024). Pengaruh digitalisasi terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 6(1), 35–42.
- Ramadani, S., & Riofita, H. (2024). Analisis kepuasan pelanggan berbasis pengalaman pengguna. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 43100–43110.
- Resyita, F., et al. (2024). Analisis *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 5(2), 1–10.
- Resyita, N., et al. (2024). Pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. *Jurnal Informatika dan Bisnis*, 7(2), 1–8.
- Sari, D., Putri, L., & Hidayat, R. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri jasa. *Jurnal Manajemen Modern*, 6(2), 112–120.
- Setiarini, L. (2023). Analisis penggunaan e-banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Perbankan Indonesia*, 4(1), 15–25.
- Sijal, M. (2024). Pengembangan model penelitian sebagai kerangka konseptual dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Riset Metodologi*, 5(1), 10–15.
- Siregar, R. G., et al. (2025). Pengaruh *user experience* dan e-service quality terhadap kepuasan nasabah *mobile banking*. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 6(1), 1–10.
- Sugiono, A., et al. (2025). Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 6(1), 1–10.
- Supiyandi, A., et al. (2024). Analisis *user experience* pada sistem informasi berbasis digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 15(3), 1515–1525.
- Sutrisno, E., & Lazuardy, M. (2024). Pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(3), 130–140.
- Sutrisno, E., & Lazuardy, M. (2024). Pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(3), 130–140.
- Velika, Y., & Adnas, A. (2025). Pengaruh *user experience* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah *mobile banking*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 1–12.
- Wardhana, A. (2024). Kepuasan pelanggan dalam perspektif pemasaran modern. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 120–135.
- Widianti, R., & Safuan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 55–65.

Buku-Buku :

- Firmansyah, A. (2023). *Perilaku konsumen (sikap dan pemasaran)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things* (Revised and expanded ed.). Basic Books.
- Siregar, S. (2023). *Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS* (Edisi terbaru). Kencana.
- Siregar, S. (2023). *Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Kencana.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2022). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian* (Edisi terbaru). Andi.
- Wahyuning, S. (2021). *Statistik pendidikan: Konsep dan aplikasi*. Deepublish.

Website :

- Bank Indonesia. (2024). *Laporan sistem pembayaran Indonesia 2024*. <https://www.bi.go.id>
- Bank Indonesia. (2024). *Laporan sistem pembayaran Indonesia 2024*. <https://www.bi.go.id>
- Bank Indonesia. (2025). *Proyeksi transaksi digital Indonesia 2025*. <https://www.bi.go.id>
- Bank Indonesia. (2025). *Proyeksi transaksi digital Indonesia*. <https://www.bi.go.id>
- Detik Finance. (2025). *Pengguna BRI Mo capai 45,9 juta*. <https://finance.detik.com>
- Detik Finance. (2025). *Pengguna BRI Mo tembus 45,9 juta*. <https://finance.detik.com>
- Google Play Store. (2026). *Ulasan aplikasi BRI Mo*. <https://play.google.com>
- Google Play Store. (2026). *Ulasan aplikasi BRI Mo*. <https://play.google.com>

International Organization for Standardization. (2019). *ISO 9241-210: Human-centred design for interactive systems*. <https://www.iso.org>

International Organization for Standardization. (2019). *ISO 9241-210: Human-centred design for interactive systems*. <https://www.iso.org>

Pew Research Center. (2019). *Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins*. <https://www.pewresearch.org>

World Health Organization. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. <https://apps.who.int>