

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal :

- Abidah, F. A., & Rachmat, B. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 14(2), 235–251. <https://doi.org/10.14414/jbb.v14i02.5016>
- Alfiansyah, R., Widyastuti, U., & Noviariani, D. (2026). *Kualitas Layanan dan Niat Menggunakan Kembali : Studi Empiris pada Pengguna Platform E-Wallet*. 2(1), 1337–1347.
- Andani, A. D., & Hidayat, F. (2022). The Effect Of Satisfaction, Trust And Continuance Intention On *Mobile banking* User Loyalty. *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.21580/al-arbah.2022.4.1.14661>
- Anisah, A., Habrianto, H., & Sucipto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Persepsi terhadap Keputusan Menjadi Nasabah dengan Minat Sebagai Variabel Moderating. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 2(1), 87–110. <https://doi.org/10.56436/jocis.v2i1.184>
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan *Mobile banking* Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XIX(3), 134–158.
- Berlian, A. D. P. (2024). Pengaruh E-Trust, E-Wom, E-Service Quality Terhadap Minat Menggunakan Kembali Layanan Bsi Mobile Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Mediasi Di Wilayah Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Billyarrrta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (e-servqual) terhadap Kepuasan Konsumen pada marketplace shopee di sleman DIY. *Jurnal Optimal*, 18 no 1, 41–46.
- Chu, H., & Zhan, X. (2024). The Impact of Digital Banking Services on Customer Satisfaction. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 15(3), 356–360. <https://doi.org/10.54097/5qaf7d23>
- Franque, F. B., Oliveira, T., & Tam, C. (2021). Understanding the factors of mobile payment continuance intention: empirical test in an African context. *Heliyon*, 7(8), e07807. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07807>
- Ginting, R., Syarifuddin, Soeprapto, A., Akhirianto, P. M., & Widya Adnyani, L. P. (2023). Analysis of Factors That Influence Continuance Use Intention of *Mobile banking* Users Using Expectation Confirmation Model. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5, 229–234. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.443>
- Harsanto, M. F., & Susanti, I. (2025). *Transformasi Perbankan Digital di Indonesia dalam Meningkatkan Akses Keuangan*. 3, 22–26.
- Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-

- Satisfaction Layanan *Mobile banking*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 679–686. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Kurniawan, M. R. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Transaksi Ulang (Studi Pada Aplikasi Maxim)*. 2(2321011020), 306–312.
- Mangla, M., Singh, A., & Kadyan, S. (2026). Service Quality and its Effect on Customer Satisfaction in Digital Banking Services. *The Management Accountant Journal*, 6(1), 89–95. <https://doi.org/10.33516/maj.v54i2.89-95p>
- Maulida, R., Zaifaturridha, & Sakdiah, K. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Super Apps Byond Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. *JEKSya Jurnal*, 3(2), 285–297.
- Mutiarasari, A. I. (2020). *Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital*. IX(2), 32–41.
- Nardin, R., & Larum, K. (2024). *Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile banking Pada Nasabah Bri Cabang Ruteng*. 5(5), 3588–3602.
- Novitasari, M., Amah, N., Ayera, A., Aziz, A. N., & Gunardi, A. (2024). Service Quality and Customer loyalty the role of Satisfaction and trust in Indonesian Sharia Bank. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 17(1), 87–98.
- Purnama, N. ika, & Putri, S. D. (2024). 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(3), 2154–2162. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i3.4993>
- Putri, K. M. A., & Adi, I. Ny. R. (2022). *Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Perilaku Konsumen, dan Minat Penggunaan E-Wallet*. 19(1), 1–21.
- Ramadhan, M. A. G., & Zahrah, H. (2025). Kualitas Produk dan Pelayanan sebagai Determinan Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Transaksi Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 450–458.
- Rizieq, M. (2024). Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket. *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 5(2), 76–89. <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>
- Roslan, A. H., & Rahayuningsih, T. (2026). E-Service Quality in *Mobile banking* and E-Loyalty: Corporate Image Mediation and User Experience Moderation. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 8840–8846. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3360>
- Satria, A. S., & Kurniawati, K. (2023). the Influence of E-Service Quality on Continuance Intention Mediated By Customer Trust and Customer Satisfaction in the Usage of Mobile Health Application. *Studies and Scientific Researches. Economics Edition*, 38, 40–62. <https://doi.org/10.29358/sceco.v0i38.560>
- Serang, A. E. D. (2024). *Banking Digitalization in the Era of Revolution 5 . 0 : Opportunities and Risks for Financial Inclusion*. 1(9), 13–23.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga

- Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Siregar, C. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah). *Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 6(2), 1–122.
- Subagyo, A., Sukandy, D. A., & Jati, L. J. (2025). Pengaruh Digital Banking Terhadap Perkembangan Layanan Bank (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Livin' By Mandiri Terhadap Transfer Di Kota Mataram). *ECONOMIST: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 7–14. <https://doi.org/10.63545/economist.v2i1.38>
- Subkhan, M. F., Astuti, E. S., Kusumawati, A., & Sunarti, . (2025). The Nexus Between Service Quality and Self-service Technology on Customer Satisfaction and Continuance Intention: A Survey on Trans-Java Toll Road Users. *KnE Social Sciences*, 10(13), 396–415. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i13.18975>
- Trang, N. M. (2022). The Influence of Personal Characteristics on Customers' Perception of E-Banking Service Quality and Cost Effectiveness in Vietnam. *Open Journal of Social Sciences*, 10(01), 377–391. <https://doi.org/10.4236/jss.2022.101029>
- Widianti, Y. I., & Safuan, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(3), 3469–3483. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1746>
- Yunita M. Sumual, J.A.F. Kalangi, & Danny D.S. Mukuan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity*, 2(5), 397.
- Yusuf, A., Hurriyati, R., Disman, D., Hendrayati, H., & Hidayat, Y. R. (2026). *THE INFINITE MODEL : MOBILE PAYMENT CONTINUANCE*. 19(1), 165–178.
- Zuleffa, M., Utomo, H. W., & Riyandi, A. (2025). User Satisfaction Analysis of the Website Using the E-Servqual Method Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Inovtek Polbeng- Seri Informatika*, 10(2), 2025.
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan *Mobile banking* dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 19(1), 61–79.

Sumber Buku :

- Ahadiyanto, N. 2022. *Psikologi Perkembangan Dewasa dan Lanjut Usia*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariative dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Rusman, A. D. P., Maallah, M. N., & Hengky, H. K. (2022). *Gender dan kekerasan perempuan*. Penerbit NEM.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sri Wahyuning, (2021). *Dasar-Dasar Statistik*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J., & Gremler, D.D. 2018. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill

Website :

- Bank Indonesia. 2024. *Data Transaksi Digital Banking di Indonesia*. <https://www.bi.go.id>
- Bank BJB. 2025. *Data Pengguna Aplikasi DIGI bank bjb*. <https://www.bankbjb.co.id>
- Bank BJB. 2026. *Profil Bank BJB*. <https://www.bankbjb.co.id/page/profil-bank-bjb>
- Google Play Store. 2026. *Review Aplikasi DIGI bank bjb*. <https://play.google.com>
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. *Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital*. <https://www.ojk.go.id>
- World Health Organization. 2022. *Gender and Health*. <https://www.who.int/health-topics/gender>
- World Health Organization. 2023. *Ageing and Health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- International Labour Organization. 2023. *Employment, Labour and Decent Work*. <https://www.ilo.org/global/topics/employment-promotion/lang--en/index.htm>
- Badan Pusat Statistik. 2023. *Konsep Ketenagakerjaan*. <https://www.bps.go.id/subject/6/tenaga-kerja.html>