

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed*.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Schmitt, B. H. (2000). *Experiential marketing : how to get customers to sense, feel, think, act, and relate to your company and brands*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Jurnal

- Agustiono, Listyorini, S., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 1–13.
- Aprilia, D., & Arifin, A. Z. (2022). Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Loyalty* Terhadap *Financial Performance* pada Layanan Digital Bank dari *Perspective Customer*. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 6(5), 548–553.
- Dağsaner, S., & Karaatmaca, A. G. (2025). *The Role of Online Banking Service Clues in Enhancing Individual and Corporate Customers' Satisfaction: The Mediating Role of Customer Experience as a Corporate Social Responsibility. Sustainability*, 17(3457), 1–29.
- Firmansyah, D., Hakim, M. M., & Nugroho, F. A. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna pada Aplikasi *Mobile Banking*. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 14(2), 119–130.
- Imamah, N., & Safira, D. A. (2021). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas Bank di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Administrasi Binis*, 15(1–9).
- Lestari, E., Walian, A., & Lemiyana. (2024). Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 471–480.
- Lubis, A. P., & Dinanti, N. P. D. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 881–887.

- Maharani, S., & Sari, M. (2025). Transformasi Digital dalam Layanan Perbankan Menyongsong Era Baru Keuangan Digital. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 3(1), 135–150.
- Masitoh, N., Rosidah, E., & Ane Kurniawati. (2023). Pengaruh Layanan *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Tasikmalaya. *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 4(1), 11–16.
- Nurwiani, Dyah, K., Dewi, Kusstia, D. P., Bakhri, Syahrir, Y. J., Zainal, Wardhani, M., & Pramudya, D. (2026). *Digital Banking* sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Konvensional). *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(2), 3018–3022.
- OJK. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum*.
- Pramudita, Y. A., & Edwin Japarianto, S.E., M. M. (2013). Analisa Pengaruh *Customer Value* dan *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* di De Kasteel Resto Surabaya. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA*, 1(1), 1–7.
- Pritjahjono, Jahroh, S., & Saptono, I. T. (2023). *The Effect Of Customers Loyalty In Digital Banking Services: Role Satisfaction Factor, Customer Experience And EWOM*. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 9(1), 129–140.
- Puspitarani, A. V., & Hayuningtias, K. A. (2025). Kepuasan Nasabah di Era Digital: Peran Digitalisasi, Kepercayaan dan Bukti Nyata. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7(4), 1330–1343.
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 5(2), 137–150.
- Suteja, K. B., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna *Mobile Banking* BCA. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 344–350.
- Wahyuni, M. S., Herfianti, M., & Selviani, A. (2025). *Customer Perception Of Digital Banking Service Quality Amid Technological Transformation*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 8(2), 1218–1226.
- Wahyuningsih, A., Widjayanti, R. E., & Surwanti, A. (2026). Kepuasan Pengguna dalam Perbankan Digital: Sebuah Studi Tentang Pengaruh Personalisasi dan

- Kepercayaan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 6(1), 133–144.
- Wulandari, P., Aisah, N., & Chairina. (2023). Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–5.
- Yahya, Zenitha Maulida, T. Furqansyah, Yusni Hervy Yusuf, & Syarifah Mauli Masyitah. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI 46 Kantor Cabang Banda Aceh. *SI-MEN (Akuntansi Dan Manajemen) STIES*, 13(2), 1–10.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 26–38.
- Zare, M., & Roya Mahmoudi. (2020). *The effects of the online customer experience on customer loyalty in e-retailers. International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 6(5), 208–214.

Website

- Bank Negara Indonesia. (n.d). *BNI Official Website*. <https://www.bni.co.id>
- Developers, B. (2024). *Perbankan Digital: Pengertian, Manfaat, hingga Tantangannya*. <https://developers.bri.co.id/id/news/perbankan-digital-pengertian-manfaat-hingga-tantangannya>
- OJK. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum*. <https://www.ojk.go.id>