

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). *Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty*. *Heliyon*, 9(4).
- Azam, A. M., SE, M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, R., & Aisafitri, A. (2025). *Buku Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina.
- Bank Syariah Indonesia. 2024. *Laporan Kinerja dan Pertumbuhan Bisnis Bank Syariah Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- Bank Indonesia. (2024). *Statistik sistem pembayaran dan transaksi digital banking di Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Chandra, T. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia*. Eureka Media Aksara.

JURNAL

- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*, 1(1), 173–186.
- Anggraini, M., & Fasa, M. I. (2024). Strategi pemasaran syariah dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di perbankan syariah. *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik (JUMATI)*, 2(4).
- Azzahroh, E. P. (2025). Service Excellence dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah: Peran Mediasi Kepuasan pada Bank NTB Syariah. Kartika: *Jurnal Studi Keislaman*, 5(2), 1170-1180.
- de Oña, J. (2022). *Service quality, satisfaction and behavioral intentions towards public transport from the point of view of private vehicle users*. *Transportation*, 49(1), 237-269.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>

- Fauziah, S., & Sarah, S. (2024). Pengaruh Harga, Promosi, dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Marketplace Lazada Di Kota Bandung). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2481-2490. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2659>
- Fahira, A., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction nasabah bank sumut syariah. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 247-264.
- Gunawan, D. A., Istanto, Y., & Kusmantini, T. (2023). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking Bpd Diy*. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 4(2), 55-62.
- Nurdiana, H., & Komara, E. (2024). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction dan e-customer loyalty pada aplikasi Livin'by Mandiri. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 10(3), 195-214.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Harlow : Pearson Education Limited h. 155
- Krisdiyani, D., & Rimadiaz, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking" Livin" By Mandiri Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel InterveninG. *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, 1(1), 187-206.
- Lainufar, S., & Hana, K. F. (2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam pemasaran produk perbankan syariah di Indonesia. *Jariyah: Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 284-303.
- Lestari, P. A., & Fasa, M. I. (2025). Transformasi Digital Banking: Manfaat dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking dan Mobile Banking). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(4).
- Marhaendra, D. R. ., & Permatasari , I. R. . (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Brimo. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 8(1), 19–24. <https://doi.org/10.33795/jab.v8i1.416>
- Ningsih, H. W., Safitri, I., & Yusuf, A.(2022). *Pengaruh e-Service Quality danKepuasan terhadap e- Loyalty* (Surveypada Pengguna Gopay). *BusinessManagement Journal*, 18(1), 51.<https://doi.org/10.30813/bmj.v18i1.3068>
- Palamidovska-Sterjadovska, N., Rasul, T., Lim, W. M., Ciunova-Shuleska, A., Ladeira, W. J., De Oliveira Santini, F., & Bogoevska-Gavrilova, I. (2025). Service quality in mobile banking. *International Journal of Bank Marketing*, 43(6), 1195-1230.

- Purwanto, A. (2022). Hospitals Customer E-Loyalty: *How The Role of E-Service Quality, E-Recovery Service Quality and E-Satisfaction?*. E-Recovery Service Quality and E-Satisfaction.
- Puspasari, N., Said, L. R., & Rusniati, R. (2022). Analisis kepuasan nasabah bank terhadap pelayanan mobile banking di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 263-282.
- Putri, N. L., & Alamsyah, L. (2024). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Lantabur Mobile Banking Melalui Citra Bank Di Pt. Bprs Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Al-Mashrof (*Journal Islamic Banking And Finance*), 1(1), 32-53.
- Putri, N. A. (2025). *Analisis Persepsi Nasabah Dalam Layanan Perbankan BSI Byond Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Barru* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Rahmah, A. T., & Fasa, M. I. (2024). Pengaruh transformasi digital dan pengembangan financial technology (fintech) terhadap inovasi layanan perbankan syariah. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(10).
- Rahmadanti, C., & Hasanah, N. (2024, November). Pengaruh E-Service Quality, Kemudahan Penggunaan, Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile: Studi kasusnya..... In *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ* (Vol. 5, No. 1).
- Saputra, R. H., Mariam, S., & Ramli, A. H. (2024). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in coffee shop. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(5), 1697-1714.
- Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kumar, B. K., Chander, M. A. R. N., & Kumar, B. R. (2023). Service quality, customer satisfaction and customer loyalty: A comprehensive literature review. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(4S), 3457-3464.
- Sudirjo, F., Ratnawati, R., Hadiyati, R., Sutaguna, I. N. T., & Yusuf, M. (2023). The influence of online customer reviews and e-service quality on buying decisions in electronic commerce. *Journal of Management and Creative Business*, 1(2), 156-181.
- Sugiyono. (2016). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Data Kualitatif*, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Surahmah, S. (2024). Strategi pengembangan kualitas layanan digital dalam membentuk kepuasan nasabah BSI Sidoarjo. Saneskara: *Journal of Social Studies*, 1(2), 87-96.
- Sinurat, A. E. T., Ramli, A. H., & Purnomo, S. H. (2024). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Customer Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty

- Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(3), 80-102.
- Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurnal Pustaka Aktiva* (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Dan Valuta), 2(1), 12-20.
- Tanzil, L., & Lestari, R. B. (2023, April). *Pengaruh Kepuasan Nasabah dan E-Servis Quality terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna M-Banking BCA*. In MDP Student Conference (Vol. 2, No. 2, pp. 515-520).
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). *Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah*. WADIAH, 8(2), 324-345.
- Widayat, F. F., Hartini, S., & Yudha, A. P. (2024). Hubungan Citra Perusahaan, E-Service Quality, Dan Trust Pada Mobile Banking Mandiri Dengan Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Pratama*, 1(2).
- Yanti, U. D., Pakawaru, I., & Amalia, R. (2025). E-Service quality dan Keamanan Data terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking pada Generasi Z. Jariyah: *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 407-424.
- Putri, W. A. (2025). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE BANKING PADA BSI KCP SIDRAP*, 9.

WEBSITE

- Bank Syariah Indonesia. 2025. *BSI Capai 3 Juta Pengguna Aplikasi BYOND pada 2025*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>
- <https://www.bankbsi.co.id/index.php/jaringan/2503>
- <https://tricroise.id/member/number-of-mobile-banking-users-in-indonesia/>
- <https://finansial.bisnis.com/read/20250117/90/1832638/bsi-bris-bidik-10-juta-pengguna-aplikasi-byond-pada-2025>
- <https://syariah.mediaperbankan.com/2025/08/byond-by-bsi.html>
- https://upeks.co.id/2025/03/pengguna-byond-by-bsi-tembus-35-juta-bukti-pertumbuhan-pesat-layanan-digital/?utm_source=chatgpt.com