

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Al Satria, M. I., & Firmansyah, F. (2024). Pengaruh brand image dan brand trust terhadap loyalitas anggota. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 401–414.
- Aprilian, A., Fatah, D. A., Dan, K., Syariah, P., Akuntansi, J., & Jakarta, N. (n.d.). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi BYOND by BSI*. bankbsi.co.id. (2021). *Sejarah Perseroan*. Bank BSI. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2. 9 untuk penelitian empiris*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris. *BP Undip. Semarang*, 290.
- Hery Gunardi. (2024, July 19). *Transaksi Digital Banking Naik 45%, BSI Apreasiasi Nasabah Lewat Hujan Rezeki BSI Mobile*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transaksi-digital-banking-naik-45-bsi-apreasiasi-nasabah-lewat-hujan-rezeki-bsi-mobile>
- Hidayat, M. A., Rasyid, A., & Pasolo, F. (2024). Service Quality on Customer Loyalty: Mediation of Customer Satisfaction. *Advances in Business & Industrial Marketing Research*, 2(3), 150–163. <https://doi.org/10.60079/abim.v2i3.158>
- Hidayatullah, A., Universitas, A., Saleh, S. E., Abdurachman, U., Situbondo, S., & Praja, Y. (n.d.). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BANK BSI AREA BASUKI RAHMAT SITUBONDO). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(8), 1539–1549.
- Hoq, M. Z., Sultana, N., & Amin, M. (2010). The effect of trust, customer satisfaction and image on customers' loyalty in islamic banking sector. *South Asian Journal of Management*, 17(1), 70.
- Ibrahim, N. S., & Sudjana, N. (2001). Penelitian dan penilaian Pendidikan. *Bandung: Sinar Baru Algesindo*, 47.
- jaya Hermawan, K. (2003). Marketing in Venus. *Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama*, 97.
- Karyawan Bank BCA Tbk Cabang Jambi, S. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA JAMBI DENGAN KEBAHAGIAAN NASABAH SEBAGAI

- VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 11(01).
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing management*. Pearson Education Limited.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3*.
- Lutfiani, U., Wulandari, N. R., Ruslaini, R., & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(02), 461–469.
- Moosa, R., & Kashiramka, S. (2023). Objectives of Islamic banking, customer satisfaction and customer loyalty: empirical evidence from South Africa. *Journal of Islamic Marketing*, 14(9), 2188–2206. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2022-0007>
- Putra, M., Rahman, A., Ilwandri, I., Suhayat, Y., Santosa, T. A., Putra, R., & Aprilisia, S. (2023). The effect of STEM-based react model on students' critical thinking skills: A meta-analysis study. *LITERACY: International Scientific Journals of Social, Education, Humanities*, 2(1), 207–217.
- Ratnasari, A. L., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan pada Layanan Internet Indihome di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 3072–3086.
- Risher, J., & Hair Jr, J. F. (2017). The robustness of PLS across disciplines. *Academy of Business Journal*, 1, 47–55.
- Rizti. (2024, May 29). 185,3 Juta Pengguna Internet Tercatat di Indonesia pada 2024. Good Stats. <https://data.goodstats.id/statistic/1853-juta-pengguna-internet-tercatat-di-indonesia-pada-2024-JFNoa>
- Sangadji, E. M., & Sopiah, M. P. (2014). *Perilaku konsumen, Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Saragih, M. G., & Astuti, D. (2021). Analisis E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 219–225.
- Sarimuda, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 11(01), 132–146.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research* (pp. 1–47). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016a). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016b). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sulistyo, A. F., & Anggraini, O. (2025). Implementasi inovasi Program Sibakul Jogja dalam meningkatkan pemasaran UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Manajemen Business Innovation Conference-MBIC*, 8, 568–579. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/article/view/89545>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran strategik: Mengupas pemasaran strategik, branding strategy, customer satisfaction, strategi kompetitif, hingga e-marketing*.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran prinsip & penerapan. Yogyakarta: Andi, 81.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Penerbit Andi.
- Van der Ploeg, S. H. W., Izmalkov, A., Grajcar, M., Hubner, U., Linzen, S., Uchaikin, S., Wagner, T., Smirnov, A. Y., van den Brink, A. M., & Amin, M. H. S. (2007). Adiabatic quantum computation with flux qubits, first experimental results. *IEEE Transactions on Applied Superconductivity*, 17(2), 113–119.
- Wahyuningsih, F., & Rojuaniah. (2023). PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA NASABAH APLIKASI MOBILE BANKING BANK BSI SYARIAH. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(2), 16–26. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i2.114>