

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012. <https://doi.org/10.26740/jpntn.v8n3.p1006-1012>
- Aditiansyah, M. F., Suryoko, S., Dewi, R. S., & Widiartono. (2022). Digitalization Of Banking Services: The Effect Of Trust and Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty Of Bank Customers In Using Mobile Banking. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 9492–9505. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i7.8648>
- Ahmad, S., Hussain, F. Z., Naheed, K., & Shahid, M. S. (2021). An Empirical Investigation of E-banking Service Quality Customer Trust and Customer Loyalty of Pakistani Banks. *Sustainable Business and Society in Emerging Economies*, 3(3), 319–326. <https://doi.org/10.26710/sbsee.v3i3.1942>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1((1)), 70–89. <https://journal.ua.ac.id/index.php/alkasb/article/view/163>
- Anam, K. (2023). Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%. *CNBC Indonesia*, 1–4. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproyeksi-naik-23>
- Angelica, D. (2022). Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022. *GoodStats*, 112, 1–6. <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>
- Anggraeni, D., & Muslim, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank BCA KCP Banda. *Review of Accounting and Business*, 3(2), 170–181. <https://doi.org/10.52250/reas.v3i2.600>
- Apsari, I. A. P., & Astika, I. B. P. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna SIMDA. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(3), 611. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p05>
- Artina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat , Persepsi Kemudahan , Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(1), 120–131. <https://doi.org/10.35957/forbiswira.v11i1.1408>
- Arum, L. S., Zahrani, A., & Duha, N. A. (2023). Karakteristik Generasi Z dan Kesiapannya dalam Menghadapi Bonus Demografi 2030. *Accounting Student Research Journal*, 2(1), 59–72. <https://doi.org/10.62108/asrj.v2i1.5812>

- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmuzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). BPS: 270,20 Penduduk Indonesia Hasil SP 2020. *Bps.Go.Id*, 20–24. <https://www.bps.go.id/news/2021/01/21/405/bps--270-20-juta-penduduk-indonesia-hasil-sp2020.html>
- Bardjian, R. A., & Binastuti, S. (2022). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Bank DKI Pada Masa Pandemi Dengan Pendekatan Model DeLone and McLean. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(2), 199–209. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.2.3052>
- Bestari, N. P. (2024). M-Banking Sasaran Penipu, Kenali Modus Terbaru Kuras Rekening. *CNBC Indonesia*, 1–4. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240610073122-37-545124/m-banking-sasaran-penipu-kenali-modus-terbaru-kuras-rekening>
- Chasbiandani, T. (2019). Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kepercayaan Dan Kepuasan Penggunaan Mobile Banking. *Media Ekonomi*, 19(01), 212. <https://doi.org/10.30595/medek.v19i01.4889>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Deny, S. (2024). Nilai Transaksi Digital Banking Tembus Rp 58 Kudriliun, Apa Dampaknya ke Ekonomi Indonesia? *Liputan6.Com*, 1–5. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5604420/nilai-transaksi-digital-banking-tembus-rp-58-kudriliun-apa-dampaknya-ke-ekonomi-indonesia?page=3>
- Donabella, B. C., & Manzilati, A. (2022). Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Platform Digital Bank (Studi Pada Generasi Z Kota Malang). *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 1(2), 218–229. <https://doi.org/10.21776/csefb.2022.01.2.04>
- Fahlevi, M., & Yusnaidi. (2022). Tingkat Kepuasan Generasi Z Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah yang Beroperasi di Provinsi Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(2), 152–160. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i2.6287>
- Ferdianto, A., & Dewi, H. K. (2023). Jumlah Pengguna BCA Mobile Capai 26,6 Juta di 2022. *Kontan.Co.Id*, 1–6. <https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-pengguna-bca-mobile-capai-266-juta-di-2022/>
- Fernando, K. D. A., & Kumari, J. A. P. (2022). Customer Satisfaction on Usage of

- Mobile Banking Services in Sri Lanka. *Original Research Article Asian Journal of Advances in Research*, 5(1), 234–248. <https://www.researchgate.net/publication/372807752>
- Fitrianovita. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(6). <https://doi.org/10.36418/covalue.v14i6.3969>
- Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114(July 2020), 106584. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584>
- Ginting, D. B., Sutrisno, F., Ekabrata, Y., Astuti, R., & Hartanto. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyBca. *Media Informatika*, 22(3), 147–159. <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v22i3.205>
- Habibi, D. A., Sari, A., & Rosilawati, W. (2024). The Influence of Mobile Banking Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank (BSI KC Bandar Lampung Diponegoro). *KnE Social Sciences*, 2024, 57–72. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i16.16234>
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(2), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Harmutika, D., Rahmawita, M., Rozanda, N., & Zarnelly. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Delone & Mclean. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(2), (472-482). <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.38876>
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 115–128. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/analitika>
- Hema, Y., & Dewi, H. K. (2024). Pengguna BRImo Melesat 32% Menjadi 31,6 Juta, Nilai Transaksi Ikut Menggemuk. *Kontan.Co.Id*, 1–6. https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-brimo-melesat-32-menjadi-316-juta-nilai-transaksi-ikut-menggemuk#google_vignette
- Iskandar, M., Hartoyo, H., & Hermadi, I. (2020). Analysis of Factors Affecting Behavioral Intention and Use of Behavioral of Mobile Banking Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 Model Approach. *International Review of Management and Marketing*, 10(2), 41–49. <https://doi.org/10.32479/irmm.9292>
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *JES: Jurnal Ekonomi Sakti*, 12(1), 100–109. <https://doi.org/10.36272/jes.v12i1.243>

- Jatmiko, L. D. (2022). Top 10 Aplikasi Bank di Indonesia, Siapa yang Terbanyak Diunduh dan Dapat Bintang Ya? *Bisnis.Com*, 1–6. <https://finansial.bisnis.com/read/20220524/90/1536318/top-10-aplikasi-bank-di-indonesia-siapa-yang-terbanyak-diunduh-dan-dapat-bintang-ya>
- Kee, D. M. H., Kum, Y. L., Lee, J. H., Lee, N. C., Lee, X. T., & Muckar, D. S. (2024). Riding the FinTech Wave: Exploring Service Satisfaction and Trust among Generations Y and Z. *International Journal of Accounting & Finance in Asia Pasific (IJAFAP)*, 7(3), 342–360. <https://doi.org/10.32535/ijafap.v7i3.3275>
- Khotijah, D., & Yunita, R. (2024). Pengaruh Fitur BSI Mobile Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kc Madiun Agus Salim. *Wadiah*, 8(1), 57–83. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i1.565>
- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>
- Laras, A. (2024). Pengguna Mobile Banking BRI, BCA, Mandiri dan BNI Terus Menanjak, Siapa Terbesar? *Finansial.Bisnis.Com*, 1–7. <https://finansial.bisnis.com/read/20240318/90/1750088/pengguna-mobile-banking-bri-bca-mandiri-bni-terus-menanjak-siapa-terbesar>
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 200–210. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7934>
- Mujiani, S., & Mardhiyah, K. (2020). Perancangan dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Website Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam As-Syafi'iyah. *AKRUAL : Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 34–47. <https://doi.org/10.34005/akrual.v1i2.1020>
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2021). *Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS* (D. A. Putri (ed.)). Pascal Books.
- Mutia, A. (2022). Survei: Ini Produk Keuangan yang Dianggap Rentan Kebocoran Data. *Databoks*, 1–8. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/14/survei-ini-produk-keuangan-yang-dianggap-rentan-kebocoran-data>
- Naufal, A., Iza, S., Aini, M., Leoni, S. N., & Qonita, F. (2023). Persepsi Positif Generasi Z Terhadap Teknologi Perbankan (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan). *Global Leadership ...*, 1(4), 207–214. <https://doi.org/10.59841/glory.v1i4.371>
- Noviana, I., & Oktavia, D. (2023). The Effect of Product Quality and Customer Perceived Value on Repurchases with Intervening Satisfaction. *Marketing and Business Strategy*, 1(1), 35–45. <https://doi.org/10.58777/mbs.v1i1.154>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. In Lutfiah (Ed.), *MSC:*

Media Sahabat Cendekia. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
<https://books.google.co.id/books?id=tretDwAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PR2#v=onepage&q&f=false>

- Oh, Y. K., & Kim, J. M. (2022). What Improves Customer Satisfaction in Mobile Banking Apps? An Application of Text Mining Analysis. *Asia Marketing Journal*, 23(4), 28–37. <https://doi.org/10.53728/2765-6500.1581>
- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626. <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jebd/article/view/822>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-ebanking. In *Bijak Ber-ebanking* (p. 6). https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf.
- Pandoyo, & Sofyan, M. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9* (1st ed.). In Media. https://www.academia.edu/40018025/Metodologi_Penelitian_Keuangan_dan_Bisnis
- Pangastuti, T. U., & Riza, A. F. (2023). Memprediksi Minat M-Banking Bank Syariah dengan Pendekatan TAM Dan TPB: Studi Generasi Milenial di Bantul. *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 3(1), 60–74. <https://doi.org/10.28918/velocity.v3i1.874>
- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(1), 42–52. <https://doi.org/10.52238/ideb.v2i1.37>
- Prabowo, R. K. S. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan E-Banking Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. Kantor Cabang Magelang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 08(01), 939–953. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.12489>
- Pramuka, B. A., Maghfiroh, S., & Sugiarto. (2015). Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal & Prosiding FEB Unsoed*, 5(1), 1–14. <http://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/view/652>
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>
- Pratiwi, Y. F., Yuliniar, & Pinem, D. (2022). Influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.33005/ebgc.v5i1.213>
- Putih, A. (2024). Generasi milenial dan Gen Z adalah yang paling mungkin menggunakan aplikasi mobile banking — ini alasannya , plus tips

penganggaran. *CNBC*, 1–7. [https://www-cnbc-com.translate.goog/select/why-millennials-gen-z-use-mobile-banking-apps/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge#:~:text=The study found that 99,score and depositing a check](https://www-cnbc-com.translate.goog/select/why-millennials-gen-z-use-mobile-banking-apps/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge#:~:text=The+study+found+that+99,score+and+depositing+a+check)

- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Qothrunnada, K. (2024). Gen Z Itu Tahun Berapa? Ini Rentang Tahun Kelahiran dan Karakteristiknya. *Detik.Com*, 1–5. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7436833/gen-z-itu-tahun-berapa-ini-rentang-tahun-kelahiran-dan-karakteristiknya>
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3182–3198. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15331>
- Rainer, P. (2023). Sensus BPS: Saat Ini Indonesia Didominasi Oleh Gen Z. *GoodStats*, 1–17. <https://data.goodstats.id/statistic/sensus-bps-saat-ini-indonesia-didominasi-oleh-gen-z-n9kqv>
- Rosanti, N., & Hutami, N. (2024). *Bank Digital Generasi Z dan Inovasi Perbankan* (1st ed., Issue June). CV. AA RIZKY.
- Rukani, S., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi Edulearning sebagai Media Pembelajaran Online di SMK Ketintang Surabaya. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 7(2), 100–111. <https://doi.org/10.18592/ptk.v7i2.4763>
- Sadiyah, H. (2023). Top! Livin' by Mandiri Catat Nilai Transaksi Rp1.500 T. *Cnbc Indonesia*, 1–4. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230709183829-17-452630/top-livin-by-mandiri-catat-nilai-transaksi-rp1500-t>
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(2), 425–444. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/12319>
- Santoso, A. J., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus : KCP Trenggalek Sudirman 1). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(2), 793–801. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10604%0A>
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infotech*, 4(2), 139–147. <https://doi.org/10.31294/infotech>

- Setyowati, E. O. T., & Respati, A. D. (2017). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1), 63. <https://doi.org/10.21460/jrak.2017.131.281>
- Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Simamora, N., & Dewi, H. K. (2023). Menengok Kasus BSI dan Masalah Peretasan di Perbankan. *Kontan.Co.Id*, 1–8. <https://keuangan.kontan.co.id/news/menengok-kasus-bsi-dan-masalah-peretasan-di-perbankan>
- Suci, F. C. W., & Dahlan, K. S. S. (2023). The Effect Of Security And Trust On Mobile Banking Customer Satisfaction Mediated By Convenience Factors. *Journal of Social Science (JoSS)*, 2(10), 888–902. <https://doi.org/10.57185/joss.v2i10.144>
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473–488. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta.
- Utama, A. P., & Trisnawati, N. (2023). Analisis Citra Bank Sebagai Mediator Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2318–2335. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.464>
- Walfajri, M., & Dewi, H. K. (2023). Nilai Transaksi BNI Mobile Tembus Rp 802 triliun di Akhir 2022, Tumbuh 30,4%. *Kontan.Co.Id*, 1–5. <https://keuangan.kontan.co.id/news/nilai-transaksi-bni-mobile-tembus-rp-802-triliun-di-akhir-2022-tumbuh-304>
- Wardani, A. S. (2023). BSI Disebut Kena Serangan Ransomware, Ini Cara Aman yang Harus Dilakukan Nasabah. *Liputan6.Com*, 1–17. <https://www.liputan6.com/teknoread/5285474/bsi-disebut-kena-serangan-ransomware-ini-cara-aman-yang-harus-dilakukan-nasabah>
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>
- Yo, P. W., Kee, D. M. H., Yu, J. W., Hu, M. K., Jong, Y. C., Ahmed, Z., Gwee, S.

L., Gawade, O., & Nair, R. K. (2021). The Influencing Factors of Customer Satisfaction: A Case Study of Shopee in Malaysia. *Studies of Applied Economics*, 39(12), 1–16. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i12.6839>

Zubaida, R., & Abidin, F. I. N. (2022). Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 15(2), 1–12. <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.782>