

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, V., Wahid, A., & Sutrisno, H. (2022). Meningkatkan Kepuasan Pengguna BRI Mobile di DKI Jakarta. *KRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, 6(2), 81-90.
- Anderson, E., & Fornell, C. (2000). Foundations of the American Customer Satisfaction Index. *Total Quality Management*, 11(7), 869-882.
- Andini, D., & Utamajaya, J. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(4), 330-337.
- Angeren, J., Vroom, G., McCann, B., Podoynitsyna, K., & Langerak, F. (2022). Optimal Distinctiveness Across Revenue Models: Performance Effects of Differentiation of Paid and Free Products in a Mobile App Market. *Strategic Management Journal*, 43(10), 2066-2100.
- Anita. (2024). Pengaruh Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking: (Studi Pada Bank SUMUT Syariah Stabat). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(3), 275-293.
- Anita, S. (2024). *Preferensi Nasabah pada Produk Bank Syariah Berdasarkan Religiusitas dan Kualitas Layanan*. Badung: Intelektual Manifes Media.
- Ansor, M. (2022). *Analisis Faktor Penerimaan Teknologi Bank Digital Menggunakan Modifikasi Utaut2*. Yogyakarta: Tesis, Universitas Islam Indonesia.
- Anwar, S. (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Green Publisher.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur : Suatu pendekatan praktik* (Ed. Rev. VI). Rineka Cipta.
- Arman, M. (2019). *Introduksi Manajemen Pemasaran: Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran*. Pagar Alam: LD Media.
- Arora, P., & Narula, S. (2018). Linkages Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Literature Review. *IUP Journal of Marketing Management*, 17(4), 30-35.
- Balaka, Y. (2020). *Metodologi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Damayanti, R., Setiadi, H., Rizky, D., Arikoh, A., & Ramawati, R. (2023). *Adopsi Teknologi Dengan Pendekatan Manajemen Proyek*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Databoks. (2023). *Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5*

Tahun Terakhir. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/41234dcb958d96e/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>

Databoks. (2024). *Mobile Banking yang Paling Diminati Warga RI, Ada Pilihanmu?* Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/bca54dea9242240/mobil-e-banking-yang-paling-diminati-warga-ri-ada-pilihanmu>

Davis, F., & Granic, A. (2024). *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*. Switzerland: Springer Nature Switzerland.

Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Mobile Banking BCA. *Journal of Economic and Business Research*, 2(2), 1-16.

Febriansyah, Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan E-Servqual. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 3(6), 10222–10233.

Gerson, R. F. (2017). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM.

Ghaisani, A. R., Slamet, A. S., & Rifin, A. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Mobile Health. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 15(1), 52-66.

Gu, X., & Kannan, P. (2021). The Dark Side of Mobile App Adoption: Examining the Impact on Customers' Multichannel Purchase. *Journal of Marketing Research*, 58(2), 246-264.

Hadzami, M., Kusmana, A., Aulia, S., Utami, K., Annurianti, D., Suciati, R., . . . Suharyati. (2025). *Inovasi Dan Strategi Keuangan*. Yogyakarta: Deepublish Digital.

Hamzah, M., Paulia, D., Shofi, A., & Efendi, J. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi WONDR by BNI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI KCP Paiton): Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi WONDR by BNI, Bank BNI KCP Paiton. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 38-51.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Irawan, H. (2003). *Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA: Membahas Kepuasan Pelanggan di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keikhosrokiani, P. (2023). *Handbook of Research on Consumer Behavioral Analytics in Metaverse and the Adoption of a Virtual World*. Malaysia: IGI Global.
- Khan, A., Lima, R., & Mahmud, M. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85-100.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kurniawan, A., Rokhmawati, R. I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi User Experience dengan Metode Heuristic Evaluation dan Persona (Studi pada : Situs Web Dalang Ki Purbo Asmoro). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2918–2926.
- Kusuma, I. (2023). *Konstruksi Kepuasan untuk Loyalitas Pelanggan: Konsep, Skala, dan Aplikasi*. Badung: Intelektual Manifes Media.
- Lewis, J. (2017). *Brand Vs. Wild: Building Resilient Brands for Harsh Business Environments*. Oxon: Bibliomotion, Inc.
- Linnatunnisa, S., & Safitri, R. (2022). Pengaruh Gaya Hidup Dan Perceived Ease of use Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Yang Dimediasi Sikap Pengguna. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 9(1), 301- 314.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing.
- Lutfiani, U., Wulandari, N., Ruslaini, & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(2), 461-469.
- Melati, J., & Fasa, M. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan layanan Mobile Banking pada Generasi Milenial. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7785-7792.
- Miradji, M. A., Vercelly, W., Faiz, R. M., Aisyah, M. K., & Yuherda, A. (2024). Inovasi dalam Manajemen Strategi: Membangun Keunggulan Kompetitif di Era Digital. *JAMANIS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 28-38.
- Muhammad, F., & Fachruddin, R. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 1(2), 264-276.
- Nasib, Syaifuddin, & Rusiadi. (2024). *Menumbuhkan Brand Love, Brand Trust dan Revisit Intension: Pendekatan Teoritis & Analisis*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.

- Nisa, F., Lazarusli, I., Chahyadi, F., Pribadi, A., Marzuki, K., Lisangan, C., . . . Marutho, D. (2025). *Keamanan Siber (Cyber Security)*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Nurdin, Musyawarah, I., Nurfitriani, & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104.
- Oliver, R. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Purnama, M., Pramarta, C., & Ekarini, N. (2024). Factors Influencing User Acceptance and Adoption of the WONDR by BNI Application: A Qualitative Study. *Proceeding International Conference on Information Technology, Multimedia, Architecture, Design, and E-Business*, 3, 370-378.
- Ramadhan, A. (2022). *Analisis Faktor Faktor Yang Memengaruhi Konsumen M-Banking Bca Untuk Terus Menggunakan Layanan M-Banking Bca*. Yogyakarta: Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Ramdhani, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Layanan Aplikasi Grab Di Makassar*. Makassar: Tesis, Universitas Hasanuddin.
- Rogaya, N., Ishak, D., Azizah, S., Wulandari, V., Ramadhany, C., & Choiriyah. (2025). Bank Syariah di Era Digital: Analisis Tantangan dan Peluang Transformasi. *TOMAN: Jurnal Topik Manajemen*, 2(1), 189-202.
- Rogers, E. (2010). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Rohmad, & Sarah, S. (2021). *Pengembangan Instrumen Angket*. Yogyakarta: K-Media.
- Ruslim, T., Yulianti, F., Hapsari, C., & Iskandar, D. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Finding. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Schneider, T., Baum, L., Amy, A., & Marisa, C. (2019). I Have Most of My Asthma Under Control and I Know How My Asthma Acts: Users' Perceptions of Asthma Self-Management Mobile App Tailored For Adolescents. *Health Informatics Journal*, 342-353.

- Siahaan, S., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13-19.
- Sudirman, Kondolayuk, M., Sriwahyuningrum, A., Chaya, I., Astuti, N., Setiawan, J., . . . Hasanah, T. (2023). *Metodologi*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang (UU) No. 10 Tahun 1988 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (1988).
- Wahyoedi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan*. Indramayu: Adab.
- Wardani, A., & Wahyudi, H. (2021). Customer Satisfaction sebagai Mediasi Pengaruh *Perceived value* terhadap Customer Loyalty dalam Pengguna OVO. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan*, 1(4), 365-379.
- Waruwu, C., & Waruwu, H. (2025). Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile Banking di Kalangan Mahasiswa Universitas Nias. *IDENTIK: Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan dan Teknik*, 2(2), 42-48.
- Widianingrum, K. (2021). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Widodo, A. R., Az-Zahra, H. M., & Saputra, M. C. (2024). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode UX Curve (Studi Kasus: JConnect Mobile). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(9), 1-10.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
- Zhong, Y., & Moon, H. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods*, 9(4), 480–492.