

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, A. (2006). *Keberadaanya dan kelebihananya di tengah*. IKAPI.
- Andika, S., & Syahputra, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 4(2), 1250–1257. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.451>
- Ariani, D. W. (2004). *Pengendalian kualitas statistik: Pendekatan kuantitatif*. CV Andi Offset.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian*. PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Asnawi, H. F., Faridah, R., & Khaliq, R. (2015). Analisis pengaruh kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap jurusan ekonomi syariah dengan keinginan untuk melakukan word of mouth communication. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 6(2).
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Hasil sensus penduduk 2020: Generasi Z dan milenial dominasi jumlah penduduk Indonesia*. <https://www.bps.go.id>
- Bank Indonesia. (2023). *Transaksi digital banking di Indonesia tumbuh 158% dalam 5 tahun terakhir*. Databoks Katadata. <https://databoks.katadata.co.id>
- Hurriyati. (2010). Hubungan antara konsep diri dan beban kerja dengan disiplin kerja. *Jurnal Psyche*, 4(2).
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2008). *Manajemen pemasaran*. PT Indeks.
- Khan, F. N., Khan, M. N., Ahmed, R., & Ali, S. (2023). Impact of e-service quality on e-loyalty of online banking customers. *Frontiers in Psychology*, 14, 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.112233>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Lestari, E. D. (2023). *Pengaruh brand image, harga, dan kualitas* [Skripsi].
- Marlina, A. (2018). *Digitalisasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah bank*

- Marviraton. (2017). Aplikasi mobile banking dalam transaksi pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh. *Paper Knowledge: Toward a Media History of Documents*, 3.
- Miftahuddin, D. H. (2019). *Analisis perbandingan fasilitas aplikasi mobile banking Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis dengan Bank Mandiri KC Bengkalis*
- Munawir, R. (2017). Pengaruh kepuasan nasabah terhadap penggunaan mobile banking pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, 1(2).
- Nasution, N. M. M. S. (2021). Analisis komparatif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan BSI perbankan langsung dan mobile banking pada mahasiswa IAIN Lhokseumawe angkatan 2017. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 3(2).
- Nawangarsi, S., & Widiastuti, R. (2019). *Analisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank (Studi kasus pada PT Bank DKI Depok)*.
- Nel, J. (2021). I just don't like digital-only banks, and you should not use them: Exploring consumer resistance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 62, 102–118. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102118>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Booklet perbankan Indonesia 2025*. <https://www.ojk.go.id>
- Pranantha, E. Y. (2021). *Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman*
- Rahman, A. (2025). From swipe to stay: How digital banking service quality shapes customer retention. *International Journal of Digital Business*, 3(1), 77–95.
- Rahman, D. (2022, Desember 27). *Judul artikel tidak dicantumkan*. Katadata. <https://katadata.co.id>
- Ramadhan, Z. J., & V. S. A. (2021). Studi komparatif: Kualitas layanan mobile banking BRISyariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*.
- Saptari, M. A. (2017). Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2).

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Shin, J. W. (2022). Comparison of customers' satisfaction and loyalty between digital and traditional banking. *Journal of Strategic Marketing Studies*, 10(2), 55–70.
- Sudarsono, H. (2003). *Bank dan lembaga keuangan syariah*. Ekonisia.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suhardi, G. (2006). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas nasabah perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*, 10(1).
- Sulistiyandari, & Ramadhan, M. A. (2021). Analisis intensi menabung pada bank syariah dengan importance-performance matrix analysis (IPMA). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 209–218. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6795](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6795)
- Supardi. (2005). *Metode penelitian ekonomi dan bisnis*. UII Press.
- Susanti, N. I., Inayah, N., & Hamzah, N. M. (2020). Pengaruh faktor keluarga, religiusitas, dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah memilih bank konvensional (Studi kasus mahasiswa Ekonomi Syariah IAI Darussalam). *Malia*, 11(2), 221–240. <https://doi.org/10.35891/ml.v11i2.2104>
- Syaugi, S. (2014). Aspek hukum terhadap produk syariah di bank konvensional (Kajian terhadap regulasi perbankan syariah di Indonesia). *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 8(2), 267–280.
- Tho'in, M. (2011). Pengaruh faktor-faktor kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Tombokan. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3).
- Umam, N. (2018). *Analisis perbandingan kualitas layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking (Studi pada mahasiswa FEBI dan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014)*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.

Wang, K. H. (2025). Beyond digital finance: The impact of internet banking on customer behavior and satisfaction. *Journal of Financial Services Research*, 49(1), 33–50.

Wardhana, A. (2015). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 10(2).

Zakiya, Y. (2021). *Pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh* [Skripsi, FEBI UIN Ar-Raniry].