

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ascarya, D. Y. (2005). *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press.

JURNAL & SKRIPSI

- Ahmad, N. (2022). *Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Syariah Di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung* [PhD Thesis]. UIN Raden Intan Lampung.
- Alauddin, M. K. K. U., & Flijriani, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah*.
- Amiri Aghdaie, S. F., & Faghani, F. (2012). Mobile banking service quality and customer satisfaction (application of Servqual model). *International Journal of Management and Business Research*, 2(4), 351–361.
- Apriyanti, I. (2021). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Bekasi di Masa Pandemi Covid-19* [Diploma, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten]. <http://repository.uinbanten.ac.id/6891/>
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi

- Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (1982). An Investigation Into The Determinants Of Customer Satisfaction. *Journal of marketing research*, 19(4), 491–504.
- Dahlia, D. (2022). Pendekatan Balanced Scorecard dalam Mengukur Kinerja Baitul Mal wa Tamwil Amanah Kota Banjarmasin. *Al-Iqtishadiyah: Ekonomi Syariah Dan Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), 1–16.
- Diana, D. (2015). Penerapan Metode E-servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 17(1), 43–52.
- Efendi, M., & Gunaningrat, R. (2022). Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan BMT Berkah Mandiri Terpercaya. *Prosiding Hubisintek*, 2(1), 437–437.
- Fitroh, A. M. (2021). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)* [PhD Thesis]. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Helfidawati, R. (2019). *Tinjauan Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Di Pt. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan* [PhD Thesis]. Universitas Kristen Indonesia.
- Madyawati, U. R. N. (2018). *Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia*.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.

MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 8(1), 90–108.
<https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>

Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 19(2), 55–66.

Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). The impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty in mobile banking usage: Case study of Thailand. *Polish Journal of Management Studies*, 15(2), 183–193.

Putra, M. E. D. (2016). Efektifitas E-Servqual untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Banking. *Competence : Journal of Management Studies*, 10(2), Art. 2. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v10i2.3523>

Putri, M. F. E., & Tricahyono, D. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik(E-Servqual) Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bri Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)*. Bandung: Universitas Telkom.

Rahman, A., Hasan, M., & Mia, M. A. (2017). Mobile banking service quality and customer satisfaction in Bangladesh: An analysis. *The Cost and Management*, 45(2), 25–32.

Rosyid, M. I., & Ariyanty, M. (2019). Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung. *eProceedings of Management*, 6(3).

Saeful, R. (2009). Pupu.(2009). Penelitian Kualitatif. *Jurnal Equilibrium*, 5(9).

- Safitri, N. (2022). *Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare* [PhD Thesis]. IAIN Parepare.
- Santi, W. D. (2021). *Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu* [PhD Thesis]. IAIN Bengkulu.
- Sari, C. D. (2021). *Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia*.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal keuangan dan perbankan*, 20(3), 518–528.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, 2(2).
- Siwi, A. A. D. (2019). *Pengembangan produk pangan industri rumah tangga tidak berlabel oleh pelaku usaha tinjauan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan teori masalah: Studi di Desa Karang Tengah Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk* [PhD Thesis]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Sukmawati, Y., Suhardi, D., & Subagja, A. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Sinar Mas Pelita Cabang Cipeundeuy. *The World of Business Administration Journal*, 53–69.

- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Literature Review Of Mobile Banking And Individual Performance. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1044–1067.
- Wilardjo, S. B. (2005). Pengertian, peranan dan perkembangan bank syari'ah Di Indonesia. *Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis*, 2(1).
- Zulkifly, Z. A. (2022). *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar* [PhD Thesis]. Universitas Hasanuddin.
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 19(1), 61–79.

INTERNET

- Bank Syariah Indonesia. (2019, November 26). Fitur & Layanan. *Bank Syariah Indonesia Mobile*. <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Tentang Kami—Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia*. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Bank Syariah Indonesia. (2022, September 14). *Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*. Bank Syariah Indonesia Mobile. <https://bsimobile.co.id/>
- Mediatama, G. (2022, Mei 6). *Hingga Maret Lalu, Pengguna Aktif BSI Mobile Capai 3,77 Juta*. kontan.co.id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/hingga-maret-lalu-pengguna-aktif-bsi-mobile-capai-377-juta>