

## DAFTAR PUSTAKA

- Adji, Jennifer dan Hatane Semuel. (2014). Pengaruh Satisfaction Dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2 (1), 1-10.
- Alafeef, M., Singh, D., & Ahmad, K. (2012). The influence of demographic factors and user interface on *mobile* banking adoption: A review. *Journal of applied sciences*, 12(20), 2082-2095.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133-140.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). diakses pada 17 Maret 2023. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif>.
- Cavalera, N. D., & Soliha, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang.
- Corritore, C. L., Kracher, B., & Wiedenbeck, S. (2003). On-line trust: concepts, evolving themes, a model. *International journal of human-computer studies*, 58(6), 737-758.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Delvi, O., & Musfiroh, M. F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Weleri. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, 1(1), 60-70.
- Febrianti, D., Hidayah, S. A. L., Abdullah, A., & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3686-3693.
- Gefen, D. (2000). E-commerce: the role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725-737.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program IBM SPSS 21. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro*.
- Harish, I. N. (2017). *Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Hidayat, Khomarul. (2023). Penyebab Layanan BSI Error, Erick Thoir Akui Ada Serangan Siber. Diakses 15 Mei 2023.

<https://amp.kontan.co.id/news/penyebab-layanan-bsi-error-erick-thohir-akui-ada-serangan-siber>.

- Hutama, R. P. (2019). *Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) kc Surabaya Kertajaya* (Doctoral dissertation, Wijaya Kusuma Surabaya University).
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Imam, G. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 68.
- Koenig-Lewis, N., Palmer, A., & Moll, A. (2010). Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 410-432.
- Kominfo. (2021). Menkominfo Paparkan Roadmap Digital Indonesia dalam ATxSG. Diakses pada 15 Maret 2023. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/35713/siaran-pers-no240hmkominfo072021-tentang-menkominfo-paparkan-roadmap-digital-indonesia-dalam-atxsg/0/siaran\\_pers](https://www.kominfo.go.id/content/detail/35713/siaran-pers-no240hmkominfo072021-tentang-menkominfo-paparkan-roadmap-digital-indonesia-dalam-atxsg/0/siaran_pers).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Marketing Management Services*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). The influence of trust and quality of service to customer satisfaction PT Bank Sulutgo. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1198-1207.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). What trust means in e-commerce customer relationships: An interdisciplinary conceptual typology. *International journal of electronic commerce*, 6(2), 35-59.
- MediaIndonesia.com. (2022) Serangan Siber ke Sektor Keuangan dan Perbankan di Indonesia Lebih Banyak dari Rerata Globa. Diakses 10 April 2023
- Nasehudin, S, T., & Gozali, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Pustaka Setia.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni *Mobile Banking* Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55-63.
- OJK. (2021). CETAK BIRU TRANSFORMASI DIGITAL. Diakses pada 15 Maret 2023. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan.aspx>.

- OJK. (2022). TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN: WUJUDKAN BANK DIGITAL. Diakses pada 15 Maret 2023. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.
- Rachmayanti, Shelma. (2021). Jangan Kaget Ya. Aplikasi Bank BUMN Syariah Berubah jadi BSI *Mobile Banking*. diakses 29 Mei 2023. <https://ekbis.sindonews.com/read/329870/178/jangan-kaget-ya-aplikasi-bank-bumn-syariah-berubah-jadi-bsi-mobile-banking-1612864944>.
- Rauyruen, P., & Miller, K. E. (2007). Relationship quality as a predictor of B2B customer loyalty. *Journal of business research*, 60(1), 21-31.
- Ridwan, A. (2007). Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika Untuk Penelitian. *Alfabeta. Bandung*.
- Rofiq, A. (2007). Pengaruh dimensi kepercayaan (trust) terhadap partisipasi pelanggan E-commerce. *Universitas Brawijaya Malang*.
- Roza, R., Fauzan, M. N., & Rahayu, W. I. (2020). *Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*. Kreatif.
- Sangadji, E. d. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan): Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan). *Jurnal Mantik*, 3(1), 190-195.
- Sholihin, A. I. (2015). *INI LHO BANK SYARIAH: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- SkM, D., Sandu Siyoto, M. K., & Ali, M. A. S. M. (2015). Dasar Metodologi Penelitian Dr. *Sandu Siyoto, SKM, M. Kes M. Ali Sodik, MA*, 1, 1-109.
- Sofya, N. D., & Heriwibowo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa. *Jurnal Tambora*, 4(2A), 41-46.
- Sugiyono. (2011). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kualitatif dan R and D. In Bandung: Alfabeta (Vol. 3, Issue April).

- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Pranadamedia Groub.
- Suyono. (2018). *ANALISIS REGRESI untuk Penelitian*. Deepublish.
- Tjiptono, F. (2014). *PEMASARAN JASA*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Wulandari, R., & Rusmahafi, Aulawi, F. (2020). *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Nas Media Pustaka.
- Zahra, N. A. (2021). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di BekasiBarat* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).