

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1 (1988): hlm. 12–40.
- Abdillah et al, “*Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung*” Thn. 2024.
- Ady Muladi, “*Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*,” Skripsi (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021),
- Ady Muladi, “*Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*,” Skripsi (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021),
- Agus Salim, *Teori Dan Penelitian Paradigma* (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006).
- Anderson, E. W. Customer Satisfaction and Word of Mouth. *Journal of Service Research*, 1998, 1(1), 5–17.
- Bank Syariah Indonesia. *Produk dan Layanan BYOND by BSI*. 2024
- Bank Syariah Indonesia. *Superapp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan: Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman*, 2024.
- Chandra, Service, *Quality & Satisfaction* Edisi 3
- Darian Fahrish Ghofur, “*Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik*” Jurnal Penelitian Nusantara Volume 1 ; Nomor 3 ; Maret 2025 ; Databoks.katadata.co.id, 2024
- Deloitte. *Experience-Driven Banking: Competing Through Customer Journeys*. (Deloitte Insights, 2022), hlm. 23.
- Dwivedi, Y. K., et al. Customer Experience in the Digital Age: A Review and Research Agenda. *Information Systems Frontiers*, 2021, 23, 709–723.
- Eva Fa'izatul A'yun, “*Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*” Volume. 3, Tahun 2025
- Eva Fa'izatul A'yun, “*Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*” Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah Volume. 3, Nomor. 1 Tahun (2025).

- Eva Fa'izatul A'yun, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah" *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* Volume. 3, Nomor. 1 Tahun (2025).
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2006),
- Farida Yulianti, Lamsah, dan Periadi, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2019),
- Haryono, T., & Maulida, S. Evaluasi Kepatuhan Syariah dalam Fitur BYOND by BSI. *Jurnal Fiqh dan Ekonomi Digital Syariah*, 2022, 3(1), 40–50.
- Hasan, A. Persepsi Pelanggan terhadap Interaksi Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Digital*, 2023, 7(2), 101–112.
- Hasan, A. Reputasi Digital dan Kepuasan Pelanggan: Studi pada Perbankan Digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 2022, 10(2), 111–123
- Hasan, M., & Nugroho, P. Dampak Persepsi Pelanggan terhadap Reputasi Merek Bank Digital. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2023, 9(1), 23–34.
- IBI. *Memahami Bisnis Bank*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Thn. 2012
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 1st ed. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014),
- J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 132.
- John C. Mowen and Minor M., *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2002).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. *Tren Keluhan Konsumen Digital Banking Tahun 2023*. (Jakarta: Kominfo, 2024), hlm. 5.
- Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020)
- Kurniawan, H., & Sari, D. Desain UI/UX dan Pengaruhnya terhadap Persepsi Nasabah Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Teknologi dan Sistem Digital*, 2023, 11(1), 55–66.
- Lee, Y., & Song, S. Digital Trust and Customer Retention in Mobile Banking: The Mediating Role of Customer Experience. *Journal of Financial Services Marketing*, 2023, 28(1), 33–45.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. Managing Customer Experience in the Digital Age. *Journal of Marketing*, 2022, 86(1), 9–27.

- Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif, Revisi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018)
- Lovelock, C. & Wirtz, J. *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th Ed.* (Harlow: Pearson Education, 2021), hlm. 90–96.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. 2016, Pearson.
- Lukino, R. S. *Efektivitas Penggunaan BSI Mobilr Bagi Pengusaha Di Kabupaten Ponorogo*. Tahun. 2023.
- Lutfiani et al, “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung.*” Thn, 2024
- M. Vadyly Azhar Lubis, “*Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat,*” Skripsi, vol. 1, no. 1, 2021.
- Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019),
- Natasya ananda putri, skripsi: “*Pengaruh fitur layanan, keamanan, literasi keuangan syariah terhadap minat menggunakan byond bsi dengan kepercayaan sebagai variabel intervening*”(Kota Salatiga: UIN Salatiga, 2025)
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management, Terj. Molan, Benyamin, Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-12 Jilid 1, 12th ed. (Indonesia: Indeks, 2009),
- Pranoto, M.O., & Setianegara, R.G. “*Minat Nasabah Menggunakan mobile banking*”(2020)
- Pricylia A. Korah, “*Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank,*” Lex Privatum, Volume 1, Nomor 1 (2013),
- Putri, A. W., & Nurfadilah, D. Pengaruh Review Online terhadap Citra Aplikasi Perbankan Digital. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Digital*, 2023, 5(2),
- Ramadhan, A. R., & Hidayat, S. E Integrasi Filantropi dan Ibadah dalam Superapp BYOND. *Jurnal Teknologi dan Transformasi Digital Islam*, 2023, 4(2), 88–97.
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 1990, 68(5), 105–111
- Safeena, R., Date, H., Kammani, A., & Hundewale, N. *Technology Adoption and Indian Consumers: Study on Mobile Banking*. International Journal of Computer Theory. (2012)

- Sondan P. Siagian, *Definisi Efektivitas* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 296.
- Surahmah “*Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah*” Vol.1, No. 2, August 2024
- Surahmah “*Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah*” Vol.1, No. 2, August 2024
- Tomi Alifandi, “*Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI Di Bandar Lampung*” Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara Vol : 1 No: 5, Oktober - November 2024
- Viva Budy Kusnandar, “*Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik*”, Databos di Akses 26 Desember 2024
- Wachidatus Sa’diyah dan Novita Marlana, “*Use of E-Toll Cards: Satisfied Consumers?*,” Jurnal Manajemen Motivasi, Volume 14, (2018)
- Y. Wibowo, “*Analisis Tingkat Kesuksesan Mobile Banking Dengan Menggunakan*
- Yusuf, M., & Haris, A.”*Analisis Adopsi Layanan Digital Banking dalam Perbankan Syariah*”. Jurnal Keuangan Islam, Vol.12 No.4(2020)
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. (McGraw-Hill Education, 2020), hlm. 76.
- Zulkifli, S. *Dasar-Dasar Akuntansi Perbankan Syariah*. Tahun. 2003

