

DAFTAR REFERENSI

- Aeniyatul. (2019). Bab 3 metodi penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Agerfalk. (2019). Pengertian Kualitas Kualitas Pelayanan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 8–29.
- Aisy, G. R., & Windiarti, S. (2022). Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Sosio E-Kons*, 14(2), 144. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v14i2.12071>
- Al-qur'an. (2022). *Qur'an Kemenag*. <https://quran.kemenag.go.id/>
- Alrina Laras. (2024). Klasemen Bank Syariah di Indonesia: BSI Terbesar, Siapa Pesaing Paling Dekat? *Finansial*. <https://finansial.bisnis.com/read/20240329/231/1753718/klasemen-bank-syariah-di-indonesia-bsi-terbesar-siapa-pesaing-paling-dekat>
- Alvin, A. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan M-Banking terhadap Minat Bertransaksi Secara Online. *Skripsi*, 152.
- Amin, N. F. (2021). Populasi dan Sampel. In *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Vol. 14, Issue 1).
- Anisa Firdausi. (2022). Jenis Akad di Bank Syariah. *TEMPO*. <https://www.tempo.co/ekonomi/pahami-17-jenis-akad-di-bank-syariah-berikut-penjelasan-nya-243405>
- Anita Rahayu. (2024). Skala Pengukuran Data. *Binus University*. <https://binus.ac.id/malang/2021/11/skala-pengukuran-data/>
- Apriliani, C. (2022). Pengaruh Metode Scramble Terhadap Kemampuan Membaca Permulaan Huruf Braille Pada Siswa Tunanetra Di Sdlb Slb Negeri a Pajajaran Kota Bandung Skripsi. *Skripsi*, 28–50.
- Ardiansyah, Z. (2022). Pengertian E-Commerce beserta Jenis, Contoh, dan Manfaatnya. *Kompas.Com*. https://tekno.kompas.com/read/2022/09/26/10150007/pengertian-e-commerce-beserta-jenis-contoh-dan-manfaatnya#google_vignette
- Ariawan, T. (2023). Perbedaan Maupun Kelebihan dan Kekurangan (BSI Mobile, Net Banking, dan SMS Notifikasi) Dari Bank Syariah Indonesia. *JurnalBank.Com*. https://www.jurnalbank.com/2023/01/perbedaan-maupun-kelebihan-dan.html#google_vignette
- Astuti. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Az-Zahra, N. F., Dwitama, R. P., Suryaputra, A. J., & Rahma, F. (2023). Dampak E-Commerce Terhadap Bidang Ekonomi, Bisnis, Dan Pembelanjaan: Tinjauan Literatur. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4(2), 355–361. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v4i2.3552>
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Bancin, J. B. (2023). Jurnal ekonomi integra. *Jurnal Ekonomi Integra*, 13(2), 351. <http://journal.stieip.ac.id/index.php/iga>

- Bina Nusantara. (2024). Memahami Uji Heterokedasitas Dalam model Regresi. *Binus University*. [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-heteroskedastisitas-dalam-model-regresi/#:~:text=Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah,dari residual pada satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya.](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-heteroskedastisitas-dalam-model-regresi/#:~:text=Uji%20heteroskedastisitas%20dilakukan%20dengan%20tujuan%20untuk%20menguji%20apakah,dari%20residual%20pada%20satu%20pengamatan%20terhadap%20pengamatan%20lainnya.)
- Binus University. (2023). MEMAHAMI UJI T DALAM REGRESI LINEAR. *Binus Univesrity School of Accounting*. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>
- Cholilalah. (2020). Indikator Kepuasan Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7(2), 82–95.
- Diana, S., Syahril, A., Anggreni, D., & Wari, F. E. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3266–3272. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.7710>
- Dianti, Y. (2017). Pengaruh E-Commerce Shopee Dan Keputusan Pembelian Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Desa Rejo Agung Kecamatan Tegineneng. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2024). *DI CABANG KOTA MEDAN UTARA*.
- Elfanmauludi. (2024). Pengujian Validitas Instrumen. *PENELITIAN.ID*. <https://www.penelitian.id/2024/01/pengujian-validitas-instrumen.html>
- Firdausya. (2023). Perbandingan Uji Glejser Dan Uji Park Dalam Mendeteksi Heteroskedastisitas Pada Angka Kematian Ibu Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. *Jurnal Ners*, 7(1), 793–796. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.14069>
- Gamal Thabroni. (2022). Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip. *Serupa.Id*.
- Goodstats. (2024). Berbagai Macam Data. *Goodstats*. GoodStats Data %7C Jelajahi Beragam Data
- Gunandi, A., & Kismiantini. (2023). Penerapan Analisis Jalur Pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Indeks Pembangunan Manusia di Indonesia. *Jurnal Statistika Dan Sains Data*, 1, 20–39.
- Handrawan, M. A. R., Setyaningrum, I., & Ariani, M. (2021). Perkembangan Dan Dampak Positif Dan Negatif E-Commerce Bagi Umkm Sektor Furnitur Dan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 9(2), 2021. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/5025>
- Hardani, H. A. dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Hasibuan, M. H., Rahmani, N. A. B., & Aslami, N. (2024). Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce Dan Top Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Negeri Sumatera Utara). *Jesya*, 7(2), 2121–2133. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1772>
- Herya, T. P., Buana, U. M., Putra, Y. M., & Buana, U. M. (2021). Keamanan Informasi Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada PT . Setia Utama Sistem Informasi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

- Mercubuana Jakarta. *Jurnal INOVATIF WIRA WACANA*, 1(3).
- Hukum Online. (2024). Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tahun 2004. *Hukum Online.Com*.
- Ibrahim, A. S. M., & Hasan, A. (2023). Fitur Baru Aplikasi BSI Mobile: Produk Mitraguna Berbasis Online dengan Skema Akad Musyarakah Mutanaqisa (MMQ). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 987–996. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8403>
- Jannah. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Junaidi. (2024). DSN-MUI Sahkan Empat Fatwa Baru: Upaya Internalisasi Prinsip Syariah dalam Ekonomi. *MUI DIGITAL*. <https://mui.or.id/baca/berita/dsn-mui-sahkan-empat-fatwa-baru-upaya-internalisasi-prinsip-syariah-dalam-ekonomi>
- Kepuasan, P., Kepercayaan, D. A. N., Universitas, P., Utara, S., & Sari, M. (2021). 178320200 - Maulidya Sari - Fulltext.
- Kualitas, P., Dan, P., Pelanggan, K., Kepuasan, T., Dan, P., & Pelanggan, K. (2020). *Loyalitas pt surya rafi bersaudara*. 2020(04), 40–53.
- Kunthi Pahmar Sandy. (2024). Jumlah Pengguna BSI Mobile Capai 7,12 Juta Nasabah per Juni 2024. *IDX Channel*. <https://www.idxchannel.com/banking/jumlah-pengguna-bsi-mobile-capai-712-juta-nasabah-per-juni-2024>
- Luhglatno, Sani, I., Zulkarnain, I., & Sembiring, R. S. R. (2024). Perilaku Konsumen. In *CV.Eureka Media Aksara*.
- Maarif, M. N., & Munir, S. (2022). Multi Akad dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Perspektif Fiqh Muamalah. *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law*, 5(1), 121. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v5i1.13811>
- Mauludiyah. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking di Bank BRI Kantor Kas Universitas Islam Malang. *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 07(10), 97–110.
- Ningsih, A. U. (2019). *Pengaruh persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan rekening ponsel bank cimb niaga syariah*. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48555%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/48555/1/AYU UTARI NINGSIH-FEB.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48555%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/48555/1/AYU%20UTARI%20NINGSIH-FEB.pdf)
- Nugroho, A. W., Nugraha, H. S., & Hermani, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Lazada di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 321–331. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34816>
- Nurfajrina, A. (2022). Perihal Kerja Keras dan Imbalannya. *DetikHikmah*. <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6485083/surat-at-taubah-ayat-105-perihal-kerja-keras-dan-imbalannya>
- Nurfu'adah, A. (2022). Pengaruh Sustainability Report Disclosure Terhadap Financial Performance. *Repository Upi*. http://repository.upi.edu/83962/4/S_PEA_1800241_Chapter3.pdf
- Nuriefandi, A. (2019). Pengaruh Karakteristik Generasi Y Terhadap Loyalitas

- Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.
- OJK. (2013). Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. *OJK (Otoritas Jasa Keuangan)*.
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86.
<https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Punama. (2021). Management Pemasaran. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 4(2), 96.
- Puspitasari. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i1.23769>
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Rachmawati, A. T. R. I., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Islam, U., Raden, N., & Said, M. A. S. (2023). *Penggunaan Bsi Mobile Dalam Transaksi E-Commerce*.
- Rahima, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Publik Melalui Komitmen. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(2), 102–114.
- Rahmah, C. A. (2020). Kepuasan Pelanggan. In *Jurnal Manajemen Tools* (Vol. 12, Issue 2).
- Rachmawati, A., & Hardiyanti, W. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2817–2829.
<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.612>
- Rahmi, Syafei M. Nur, I., & Ditilebit, N. (2024). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 144–153.
<https://doi.org/10.55049/jeb.v16i2.314>
- Riadi, M. (2022). Pengertian dan Manfaat Kepercayaan (Trust). *Kajian Pustaka.Com*. [https://www.kajianpustaka.com/2016/05/pengertian-dan-manfaat-kepercayaan-trust.html#:~:text=Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu,atau pernyataan orang lain dapat dipercaya Barnes 2003 3A148 29](https://www.kajianpustaka.com/2016/05/pengertian-dan-manfaat-kepercayaan-trust.html#:~:text=Kepercayaan%20melibatkan%20kesediaan%20seseorang%20untuk%20bertingkah%20laku%20tertentu,atau%20pernyataan%20orang%20lain%20dapat%20dipercaya%20Barnes%202003%3A148%29).
- Rindiani Restu Nurrisqa. (2023). PENGARUH KOMPETENSI Komite Audit dan Financial Stability Terhadap Financial Statment Fraud : Studi Pada Perusahaan Sektor Real Estate dan Properti Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2021. *Jurnal Ilmiah UPI*, 2019, 51–52.
- Robbani, R. I., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Ibrahim, M. M. (2021). *Pelanggan*

Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Klinik Ibunda) Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.

- Salman, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(2), 31–37. <https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.11>
- Sari, R. J. dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Septyarani., Azalia., T., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>
- Shelemo, A. A. (2023). Manfaat M-Banking. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Sinollah. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sudarta. (2022). *Uji Parsial*. 16(1), 1–23.
- Sugiyono. (2018). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(April), 22–32. [https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4318/10/10.BAB III.pdf](https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4318/10/10.BAB%III.pdf)
- Utama, A. P., & Trisnawati, N. (2023). Analisis Citra Bank Sebagai Mediator Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2318–2335. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.464>
- Valencia, V. (2019). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 20–40.
- Wardhana, A. (2023). Skala Pengukuran Dalam Penelitian. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 112.
- Wellium. (2023). Strategi Pelayanan: Cara Hadirkan Kepuasan Pelanggan Tanpa Batas. *MitraComm Ekasarana*. <https://mitracomm.com/strategi-pelayanan/>
- Woen. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>