

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullahi, M. S., Usman, B. M., Salisu, F. B., & Muhammad, Y. S. (2018). Investigating The Effect of Convenience, Accessibility, and Reliability On Customer Satisfaction In The Nigeria Banking Industry. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 6(3), 296–314.
- Adelia, L., & Purnama, E. D. (2025). The Impact of Service Quality and Accessibility On Customer Loyalty; The Mediating Role of Customer Satisfaction. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 6(6), 3676–3689.
- Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital Korlantas POLRI. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 511–522.
- Alawiyah, A., Basori, Y. F., & Purwanti, D. (2023). Efektivitas Pelayanan Online Menggunakan Living By Mandiri di PT. Bank Mandiri Area Sukabumi. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 14–21.
- Alfiana, I. N., & Amri, M. (2023). Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 3(1), 55–66.
- Amnas, M. B., Selvam, M., & Parayitam, S. (2024). FinTech and Financial Inclusion: Exploring the Mediating Role of Digital Financial Literacy and the Moderating Influence of Perceived Regulatory Support. *Journal of Risk and Financial Management*, 1(7), 1–20.
- Anjani, D. S. P., & Fitria, I. J. (2023). Analysis of Perceived Ease of Use and Perceived of Usefulness to Enhance Customer Interest in Using BCA Mobile Banking. *JoMAS: Journal of Management Analytical and Solution*, 3(3), 55–66.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45.
- Bank Syariah Indonesia. (2025). Catatkan 15 Juta Transaksi, BYOND Menjadi Terobosan & Transformasi BSI. Retrieved November 22, 2025, from Bank Syariah Indonesia website: <https://shorturl.at/HPduG>

- Cristiana, I., Lesmana, C., & Hasbi, H. (2025). Pengaruh Pengalaman Nasabah, Kemudahan Akses dan Keamanan Bertransaksi Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank X Cabang Otista. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(3), 2385–2396.
- Dianah, A., Jannah, I. F., & Djakfar, I. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1), 1–17.
- Erlangga, J., & Nuvriasari, A. (2023). The Influence of Web Design, Ease of Use, and Security on BNI Mobile Banking Customer Satisfaction. *IJBA: Indonesian Journal of Business Analytics*, 3(6), 2029–2038.
- Fernandes, O. L., Eriani, N. T., & Dewi, D. C. (2025). Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. *JEMMPER: Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(2), 518–531.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai variabel Intervening. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(2), 427–440.
- Halimah, N., Martaseli, E., & Sophan, I. (2025). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi BSI Mobile dan BYOND By BSI Dalam Meningkatkan Layanan Perbankan (Studi Kasus Pada Nasabah Bak Syariah Indonesia di Kota Sukabumi). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(4), 2553–1562.
- Handayani, L., Imtihan, K., & Asyari, H. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Berdasarkan Model EUCS dan TAM. *Jambura J. Electr. Electron*, 7(2), 167–176.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., ... Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L., ... Vanchopo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik* (1st ed.). Batam: CV. Rey Media Grafika.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., & Putra, A. P. O. A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.; D. P. Lestari, Ed.). Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.

- Hidayat, R. (2025). Efektivitas Layanan Perbankan Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan Bank Milik Negara. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 373–380.
- Hilmy, H. M. A., & Saujan, I. (2025). Customer Satisfaction on Digital Banking Services: Evidence From Islamic Financial Institutions In Sri Lanka. *Jisel: Journal of Islamic Economic Laws*, 8(1), 41–59.
- Huda, N. N., Johannes, & Fitriaty. (2025). Developing Mobile Banking Services To Enhance Banking Competitiveness. *JBSMR: Journal of Business Studies and Management Review*, 8(2), 231–238.
- Husni, M. F., Ramlah, Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Regional Office X Makassar. *JURSIMA: Jurnal Sistem Informasi & Manajeme*, 11(2), 242–256.
- Imran, A. F., Bado, B., & Solikhatun, I. (2023). Banking Digitalization Through Self-Service Technology toward Customer Behavior at Bank Syariah Indonesia (BSI) Yogyakarta City. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 4466–4473.
- Indriawati, D. A., & Susilo, E. (2025). The Determinants of Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 5(1), 75–90.
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Sakti*, 12(1), 100–109.
- Karim, K. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (1st ed.; T. Lestari, Ed.). Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Khan, M. R., & Roy, S. K. (2023). Moderating Effect of M-Banking Apps Users' Demographic Variables On The Relationship Between The Ease of Use and Brand Trust. *European Journal of Business Science and Technology*, 9(2), 249–265.
- Kim, L., Jitpakdee, R., Praditsilp, W., & Issayeva, G. (2025). Does Technological Innovation Matter to Smart Classroom Adoption? Implications of Technology Readiness and Ease of Use. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 1(1), 1–12.
- Kirana, A. T., & Waluyo, B. (2023). Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI. *SNAM: Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, 3(2), 1–9.

- Kumalasari, R. A. D., Permanasari, K. I., Karismariyanti, M., & Munandar, D. (2022). Mobile Banking: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(1), 141–148.
- Kumar, P., & Mokha, A. K. (2022). Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in the Banking Industry. *International Journal of E-Business Research*, 18(1), 1–22.
- Langoday, T. O. (2024). Accessibility of Digital Financial Services In East Nusa Tenggara Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 555–573.
- Liman, U. S. (2025). BSI Jamin Keamanan Transaksi Digital Pada Super Apps Baru BYOND. Retrieved November 22, 2025, from AntaraNews.com website: <https://shorturl.at/FMmGR>
- Lubis, D. Y., & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–455.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (3rd ed.; A. Q. Habib, Ed.). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga.
- Malawat, S. H. (2022). *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik* (1st ed.; A. Pardede, Ed.). Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.
- Marniwati, & Suryadi, N. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Digital Banking dan Dampaknya terhadap Pengalaman Pelanggan: Systematic Literature Review 2018–2025. *Journal of Economics and Business UBS*, 14(6), 1597–1609.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (1st ed.). Probolinggo: CV. Mitra Ilmu.
- Maulida, K., Idris, A., & Erawan, E. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 6(4), 8314–8328.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (1st ed.). Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Maulina, I., Malahayatie, & Jannah, M. (2024). Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. *Jurnal Investasi Islam*, 9(1), 64–77.

- Mayang, S., Zahrani, S., & Asrol, S. (2024). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Layanan Mobile Banking Bank Sumsel Babel Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam). *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(3).
- Muluka, K. O., Kidombo, H., Munyolo, W., & Oteki, E. B. (2019). Accessibility of Digital Banking On Customer Satisfaction: National Bank of Kenya. *IOSR: Journal Of Humanities and Social Science*, 17(11), 48–54.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.; I. Rodiyah, Ed.). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Mustafa, S. H., & Khan, A. A. (2024). Mobile Banking and Its Influence of Customer Satisfaction: Evidence From Pakistan. *JSSA: Journal For Social Science Archives*, 2(2), 755–760.
- Nasution, K., Hernawati, T., & Arfah, M. (2023). Pengaruh Efektivitas Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Era Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Medan Ringroad. *Buletin Utama Teknik*, 18(3), 327–334.
- Ningsih, R., Alshadiqa, S. A., Wahyuni, R., & Jumiati. (2025). Tinjauan Sistematis: Peran Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(4), 1060–1065.
- Nur, Y., Basalamah, S., Semmail, B., & Hasan, S. (2023). The Influence of Bank Image, Accesibility, and Customer Relationship Management On Customer Satisfaction and Loyalty At Islamic Banks In Makassar City. *JPB: International Journal of Professional Business Review*, 9(8), 1–34.
- Pandowo, A., Nggilu, R., Senoaji, F., Badrudin, S., Syamsuadi, A., Pratiwi, & Salim, P. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik* (1st ed.). Magelang: PT. Adikarya Pratama Globalindo.
- Paradisha, S. M., Setiawan, A., & Djajadikerta, H. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Dengan Minat dan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 402–420.
- Paramita, D. A., & Hidayat, A. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Benefits On Interest In Using Bank Syariah Indonesia Mobile Banking. *IJRBS: International Journal of Research In Business and Social Science*, 12(5), 1–9.
- Pebrianti, A., & Dinanti, N. P. D. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *Kampus Akademik Publishing: Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 881–887.

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2020 Tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.
- Prabowo, A., & Lukman, S. (2026). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kementerian BUMN: Tantangan, Kemajuan, dan Prosekuensi Ke Depan. *Inovasi: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 5(1), 550–556.
- Prastyo, A., Ewaldo, K., Marselinus, & Putri, A. (2025). Inovasi Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Analisis Kualitas Layanan dan Produk Pada Industri Perbankan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 49–60.
- Putri, C. H., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2024). Pengukuran Penerimaan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Model Extended TAM. *Zonasi: Jurnal Sistem Informasi*, 6(3), 572–583.
- Rachman, A. I., & Umniati, N. (2025). Analisis Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Pada Minat Penggunaan Aplikasi Sagari Dengan Attitude Toward Using Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 10(1), 45–60.
- Rahayu, Y. P., & Widiati, E. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi M-BCA Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening Online. *JAM: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 35(1), 29–42.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... Nugraha, N. A. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, M. S. (2019). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: A Review. *IJSRM: International Journal of Scientific Research and Management*, 12(1), 1–18.
- Rahmawati, R. N., & Narsa, I. M. (2019). Intention to Use e-Learning: Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM). *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 3(2), 260–269.
- Resyita, C. P., Maulida, N. N., & Lestari, S. (2024). User Experience Analysis of Mobile Banking Applications in Indonesia Using Usability Testing and the User Experience Questionnaire (UEQ): A Case Study of Bank Syariah Indonesia. *Journal of Islamic Studies and Education*, 2(2), 13–22.
- Revida, E., Hidayatullah, A. N., Simarmata, H. M. P., & Silalahi, M. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (1st ed.; J. Simarmata, Ed.). Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Rido, M., Pratidina, S. W., & Sinaga, R. V. I. (2025). Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Cabang Amplas. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 23–30.
- Ruswandani, K., Kusuma, S. Y., & Setianegara, R. G. (2025). Pengaruh Analisis Efektivitas, Manfaat, dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BRIMO di Kota Semarang. *Simpatik: Simposium Nasional Perbankan, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 30–39.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (1st ed.; T. Koryati, Ed.). Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Salim, H., & Susetyo, A. B. (2025). Peran Teknologi Finansial Dalam Inovasi Layanan Perbankan Syariah. *JEK OBS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(5), 103–113.
- Sari, D. M. F. P., Ari, G. Y. K., Martini, I. A. O., & Parasari, N. S. M. (2023). Menelisik Kebutuhan Nasabah Melalui Self-Service Technology Pada Era Tranformasi Digital. *JBB: Journal of Business and Banking*, 13(1), 1–18.
- Sartika, Syamsurizal, & Putri, M. R. (2023). Analysis Of The Impact Of M-Banking Utilization On The Community In Patamuan Sub-District. *Al-Hijrah: Journal of Islamic Economics & Banking*, 1(1), 1–17.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya* (1st ed.). Yogyakarta: Ombak.
- Setyani, I., Farida, U., & Rapini, T. (2024). Pengaruh Kemudahan Akses dan Manfaat Aplikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRI di Ponorogo. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(4), 3581–3600.
- Shahrash, I., Mirajjah, R., & Widyanto, N. (2022). Digital Inclusion Strategies of Enhace Accessibility of Public Services In Indonesia. *Jurnal Actor*, 2(1), 25–32.
- Sihombing, E. E., & Harahap, K. (2023). The Effect of the Effectiveness of Ease of Use and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Bank Sumut Mobile Banking Users in Medan City. *JFBD: Journal of Finance and Business Digital*, 2(4), 601–614.
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.

- Sitorus, S. G. N., & Santri, N. (2025). Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia Dalam Menghadapi Tantangan Ekonomi Digital dan Perubahan Kebutuhan Konsumen. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 5(2), 1372–1380.
- Suardana, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2024). How Ease of Use, Convenience, Risk, Trust, and Security Affect Mobile Banking Use via Satisfaction. *International Journal of Social Sciences and Business*, 8(3), 423–435.
- Sugiari, D., & Meilani, A. (2023). Customer Satisfaction In Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(2), 518–529.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, C., Aisyah, T., Hasyem, M., & Aklima, N. (2021). The Effectiveness of The Non-Cash Food Assistance (BPNT) Program In The Time of Covid-19 In Bireuen District. *JSPM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh*, 2(2), 206–217.
- Sulistri. (2025). *Pengaruh Inovasi Teknologi (BYOND by BSI) Terhadap Peningkatan Aksesibilitas dan Efisiensi Layanan Perbankan*. Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Sundari, E. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)* (1st ed.; I. P. Hastuti, Ed.). Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Supra, E., & Hendarsyah, D. (2022). Determinan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 35–50.
- Suro, E. T. (2025). Dirut BSI: Digitalisasi adalah Keniscayaan bagi Sektor Perbankan. Retrieved November 22, 2025, from IDNTimes.com website: <https://shorturl.at/ksvVu>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Susanto, I., Mukri, M., Bahrudin, M., & Hanif. (2022). Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JMBK: Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 3(2), 161–170.
- Suteja, K. B., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 344–350.

- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian* (Revisi). Pekanbaru: UR Press Pekanbaru.
- Taja. (2024). SuperApp BYOND by BSI, Tonggak Transformasi Digital BSI. Retrieved January 24, 2026, from Kompas.id website: <https://url-shortener.me/8Z3E>
- Triprasetyo, R. A., Armita, D., Ulum, M. C., Irawan, A. D., & Royani, E. (2024). *Pengantar Ilmu Administasi Publik: Terjemahan Konsep Para Ahli* (1st ed.; S. Anwar, Ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Tsaqib, N., Azalia, K., Kalila, R. D., Syahputra, R. A., & Ariyanti, T. (2024). The Influence of Service Quality, Perceived Ease of Use, and Trust On Customer Satisfaction In Using The BCA Mobile Banking Application. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(12), 2581–2595.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wahyuningtyas, P. (2025). Apakah Byond BSI Error Hari Ini & Kenapa Bermasalah? Retrieved November 22, 2025, from Tirto.id website: <https://shorturl.at/4HXXI>
- Wang, C.-K., Masukujjaman, M., Alam, S. S., Ahmad, I., Lin, C.-Y., & Ho, Y.-H. (2022). The Effect of Service Quality Performance On Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions In an Emerging Economy. *International Journal of Financial Studies*, 11(33), 1–19.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (1st ed.). Malang: CV. Seribu Bintang.
- Widiastuti, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Solok: PT. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 8(1), 8943–8952.
- Wiyaldo, Aravik, H., & Fadilla. (2024). Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *JEBMAK: Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 645–664.
- Zakiah, S. (2023). Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Kabupaten Aceh Barat. *JSR: Jurnal Sains Riset*, 13(1), 13–24.

- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis, Dan Digital*, 2(2), 136–147.
- Zhue, J. R., Rakangthong, N. K., Kim, L., Napueng, S., & Issayeva, G. (2025). Electronic Banking Ease of Use, Usefulness, Value, and Innovation Influencing Customer Satisfaction. *International Journal of Asian Business and Informatin Management*, 16(1), 1–18.
- Zulfa, S., Sabila, L. T., Arseti, N. A., Mustofa, T., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Penerimaan Aplikasi SIABA (Sistem Absensi Berbasis Android) Dalam Perspektif TAM (Technology Acceptance Model) di SMP Negeri Kecamatan Secang, Kabupaten Magelang. *JoGaPA: Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 334–345.