

DAFTAR PUSTAKA

- BSI, B. B. (2025, February 6). *Fokus Transformasi Digital dan Inovasi, BSI Cetak Pertumbuhan Laba 22,83%*. Retrieved from Bank Syariah Indonesia: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/fokus-transformasi-digital-dan-inovasi-bsi-cetak-pertumbuhan-laba-2283>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, S. (2025). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI DIGITAL BANGKING (M-BANGKING)*. Kota Lhokseumawe.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen pemasaran, edisi 13." *Jakarta: Erlangga* 14 (2009): 178-179.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Dewi, Ira Triyana, and Muhammad Irwansyah Hasibuan. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat." *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen)* 3.1 (2016): 93-103
- Sholekhatun, et al. "Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen."
- Cemerlang: *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(3), 296-310.
- Syahira, T., Indra, A. P., & Anggraini, T. (2024). Pengaruh Pengalaman Nasabah dalam Penggunaan M BANGKING Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (Studi

Kasus Masyarakat Sei Mencirim). Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 10(01), 1216-1220.

Vebiana, V. (2018). Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah. Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar, 9, h.747. <https://doi.org/10.35313/irwns.v9i0.1145>

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>

Ayu Diah Nurazizah (2025) Analisis Pengaruh Kemudahab Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Atas Transisi Dari BSI mobile Ke BYOND by BSI (Studi Pada Nasabah BSI KCP Pangandaran Jawa Barat)

SUMBER WEB

<https://www.bankbsi.co.id/>