

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2020). *Manajemen Strategis*. Makassar: CV Nas Media Pustaka.
- Ahmad, I., Djajasinga, N. D., Astuti, S. D., Sanny, A., Cahyadi, N., Mamengko, R. P., ... Mekaniwati, A. (2022). *Digital Marketing (Concept, Strategy, And Implementation)*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Alimusa, L. O. (2020). *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis Dan Teoritis*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Andriyati, S., Hidayah, N., & Rismayani, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Apriani, R., & Hartanto. (2019). *Hukum Perbankan Dan Surat Berharga*. Yogyakarta: Deepublish.
- Apriyani, V., Wahyuni, E. S., & Sumarni, Y. (2023). *Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah*. Bengkulu: CV Brimedia Global.
- Aripin, Z. (2021). *Marketing Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ariska, R. (2022). *Analisis Strategi BSI Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Terhadap Pelayanan (Studi Pada BSI KCP Simpang Surabaya)*. Banda Aceh.
- Astiko. (2022). *Manajemen Strategi*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Banjamahor, A. R., Sari, O. H., Sudarson, A., Faridi, A., Prasetya, A. B., Siagian, E. M., ... Sugiarto, M. (2023). *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). BSI Mobile.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). Sejarah Perusahaan BSI.
- Chandra, T., & Priyono. (2022). *Statistika Deskriptif*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Chusni, M. M., Andrian, R., Sariyatno, B., Hanifah, D. P., Lubis, R., Wellyanan, ... Rahmadani, F. (2021). *Strategi Belajar Inovatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.

- Dahlan, H. Z. (2016). *Qur'an Karim Dan Terjemahan Artinya* (2 ed., Vol. 11). Yogyakarta: UII Press.
- Fadhallah. (2020). *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ Press.
- Faisal. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Bank Syariah Dan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah*. Jakarta: Kencana.
- Fawzi, M. G. H., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori Dan Implementasi*. Banten: Pascal Books.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1).
- Hartono, J. (2021). *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: ANDI.
- Ibrahim, A. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Banda Aceh: Ar-Raniry Press.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2018). *Mengelola Bank Syariah Modul Sertifikasi Tingkat II*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ikhsanti, N., Sudrajat, A. S. S. N. S., Hergastyasmawan, A., Rusmalinda, S., Sholihah, N. A., Marlin, K., ... Siregar, M. L. (2023). *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Banten: PT Sada Kurnia.
- Imamah, N., & Safira, D. A. (2021). Pengaruh mobile banking terhadap profitabilitas bank di bursa efek Indonesia. *Profit: jurnal administrasi bisnis*, 15(1).
- Imaniar, P. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, Dan Wakaf (ZISWAF) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)*. Lampung.
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2).
- Irdafat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.

Kamila, R. (2021). *Peranan Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (PERSEO) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang*. Tasikmalaya.

KBBI. Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Kurnia, N. (2020). *Analisis Sitem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minta Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang*. Purwokerto.

Kurniawan, M. (2021). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Teori Dan Aplikasi)*. Indramayu: CV Adanu Abimata.

Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2).

Lestari, N. (2022). Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Gombang Kebumen. *MAEN: Jurnal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2).

Lubis, M. S. K., & Tambunan, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Kepada Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Selaku Variable Intervening (Studi Kasus BSI Kacab Binjai). *Regress: Journal of Economics & Management*, 2(1).

Mujib, A. (2022). *Manajemen Pemasaran Syariah Strategi Promosi Produk Pembiayaan Bank Syariah*. Surabaya: UM Surabaya Publishing.

Mundir, A., & Hayati, L. N. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 243–256.

Ningsih, D. M. (2022). *Pengaruh Penggunaan QRIS Pada Aplikasi Mobile Banking BSI Terhadap Kelancaran Dan Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku UMKM (Studi Kasus Bank Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung)*. Lampung.

Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.

Pirda, Y. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19*. Banjarmasin.

Pramesti, W. E., Setianingsih, W. E., & Sari, I. P. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 8(1).

- Putri, L. A. (2020). Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Di Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah Unit Batusangkar.
- Putri, N. (2021). Kendala dalam pengoperasian mobile banking pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Putri, W. E., Putra, Y. E., & Susanto, R. (2022). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Di PT. Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.
- Ramadhan, M. Z. J., & Asih, V. S. (2021). Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 1(3).
- RI. Undang-Undang Perbankan, Pub. L. No. 10 Tahun 1998, RI (1998). Indonesia.
- Ritonga, H. M., Fikri, M. El, Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2019). *Manajemen Pemasaran : Konsep Dan Strategi*. Medan: CV Manhaji.
- Ritonga, Z. (2020). *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyadi, Selamat. (2022). *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Rukajat, A. (2018). *Manajemen Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. A. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4).
- Samsuri, S. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Rogojampi. *RIBHUNA: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1).
- Saraswati, E., Ghofar, A., & Sartika Intan. (2021). *Akuntansi Manajemen Strategis*. Malang: UB Press.
- Saundri, E. (2021). *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu: Penerbit Adab.

- Singgih, C. T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2).
- Sufyati, Firmansyah, H., Effendi, N. I., Rachmawati, N. E., Febrianto, H. G., Croline, ... Jatmiko, U. (2021). *Teori Dan Konsep Kewirausahaan*. Cirebon: Insania.
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan*. Bali: NILACAKRA.
- Tanjung, R., Yendrianor, D., Purba, S., Revida, E., Damayanti, W. K., Silalahi, M., ... Sinambela, M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ulya, F. N., Qoyyimah, Q., & Hana, K. F. (2022). Analysis Of Customer Interest and Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service. *Al-bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(2).
- Wahyoedi, S., & Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Wijaya, U. H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Dan Konsep Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffay.
- Wulandari, K. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan BSI Mobile (Studi Kasus Di BSI KCP Ajibarang)*. Purwokerto.
- Yam, J. H. (2020). *Manajemen Strategi Konsep & Implementasi*. Makassar: CV Nas Media Pustaka.
- Yudin, A. (2021). Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan mobile banking terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di bank syariah indonesia kc 3 Palangka Raya. IAIN Palangka Raya.
- Yulianto, N. A., Maskan, M., & Utamingsih, A. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: POLINEMA Press.
- Yusfiani, M. (2022). *Analisis Nilai Pelanggan, Pengalaman Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus: BSI Di Yogyakarta)*. Yogyakarta.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.