

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidah, F.A. (2025) ‘Pengaruh Service Quality, Trust, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada Bank Mandiri Surabaya.’, *Journal of Business and Banking*. [Preprint].
- Akob, R.A. and Sukarno, Z. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar’, *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), p. 269. Available at: <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>.
- Amra, A.R. (2025) ‘Analisis Kepercayaan Dalam Memelihara Loyalitas Nasabah Mandiri Tabungan (Studi Kasus PT Bank Mandiri (Persero) TBK KCP Masamba)’, *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(3).
- Amran, F. (2022) *Analisis Pengaruh layanan digital Banking Terhadap Kinerja Perbankan*.
- Andreansah (2025) ‘Kepuasan dan Kepercayaan: Fondasi Loyalitas Nasabah.’, *Indonesian Economic Journal* [Preprint].
- Andriany, M., & Ardianto, R. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank.’, *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* [Preprint].
- Anggraini, R. P., Hamzah, M. N., & V. (2025) ‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Nabire Papua.’, *Economics and Digital Business Review*. [Preprint].
- Bagozzi, R.P. (1975) ‘Marketing as Exchange’, *Journal of Marketing*, 39 (Octobe, pp. 32–39.
- Bahari, A.F. (2025) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep.’, *Jurnal CSEJ*. [Preprint].
- Bearman, P. (1997) ‘Generalized Exchange’, *American Journal of Sociology*, 102 (5), pp. 1383–1415.
- Blau, P.M. (1964) *Exchange and Power in Social Life*. New York,USA: John Wiley & Sons,Inc.
- cnnindonesia (2021) 3.074 Kantor Cabang Bank Tutup Akibat Transaksi Digital, [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com).
- developers.bri.co.id (2023) *Perbankan Digital: Pengertian, Manfaat, hingga Tantangannya*.
- Dewi, N.K.A.K., Anggraini, N.P.N. and Atmaja, N.P.C.D. (2025) ‘The Influence of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction and Customer Delight at Kusuma Bali Mandiri’, *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 10(4).
- Dewi, P.S. and Ika, P.N. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan’, pp. 2154–2162.
- Fitria, A., Munawar, A. and Pratama, P.P. (2021) ‘Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI’, *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), pp. 43–52. Available at:

<https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R.E. (2019) *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Cengage Learning.
- Hirschman, E.C. (1987) 'People as Products: Analysis of A Complex Marketing Exchange', *Journal of Marketing*, 51 (Januar, pp. 98–108.
- Husein Umar (2013) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- I. Annisa. (2025) 'Pengaruh Service Quality dan Faktor Lain terhadap Loyalitas Nasabah Bank dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi'.
- Imran Syafei M. Nur (2025) 'Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI mobile banking.', *Ejurnal STIE Port Numbay* [Preprint].
- Jenkins, A. (2023) 'Banks must shift their focus from being product-centric to customer-centric', *Fintech Futures*.
- Kompas.com (2019) *Fenomena Bank Tutup*.
- Kotler, Philip & Levy, S.J. (1969) 'Broadening The Concept of Marketing', *Journal of Marketing*, 33 (Januar, pp. 10–15.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. (2012) *Marketing Management, 14th Edition*. Pearson Education.
- Le, D.N., Nguyen, H.T. and Hoang Truong, P. (2020) 'Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam', *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), pp. 89–103. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>.
- Lumbantobing, A. T., Komaladewi, R., & Djen Amar, S.C. (2025) 'The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty in Digital Banking Services.', *JIGE Journal* [Preprint].
- Lydia, P.N.T. (2021) 'Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru)'.
- Malau, H. and Sitanggang, J.K.F. (2024) 'The impact of trust and service quality on customer loyalty in e-commerce', 10(3), pp. 366–373.
- Mantiri, M. A. J. V., Lopian, S. L. H. V. J., & dkk. (2025) 'Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.', *Jurnal EMBA* [Preprint].
- Mardiyah, F.P. (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobile Banking Bca Dengan Kepuasan Sebagai Mediator (Variabel Intervening)', *Universitas Islam Indonesia*, 3(2).
- Masitoh, N., Rosidah, E. and Kurniawati, A. (2023) 'Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya', *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 4(1), pp. 11–16.
- Nadiyah, F., T, Y.F.M. and Khaulasari, H. (2025) 'Service Quality to the Level of Customer Satisfaction and Loyalty at Banking in Surabaya Using the SEM Method', 11(02), pp. 421–433. Available at: <https://doi.org/10.21070/jbnp.v11i2.2122>.
- Palittin, J., Rudzali, A., & Fitriana, R. (2025) 'Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam

- Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin' by Mandiri di Kota Samarinda.', *Eksis Journal* [Preprint].
- Polontalo, M.A., Umar, Z.A. and Isa, R.A. (2025) 'Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BRIMO Mobile', *eJurnal UNG* [Preprint].
- Poore Marie E. Murgolo, Leyland F. Pitt, & Pierre R. Berthon, M.T.E. (2002) 'Re-Inquiring and Progressing People as Products: A Research Agenda for New Media, New Methods and New Theories', *Journal of Marketing Management*, 18(5–6 Jul, pp. 463–481.
- Purnama, N. (2024) 'Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah.', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern* [Preprint].
- Putra, A. Y., & Latifah, F.N. (2025) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani.', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. [Preprint].
- Putri, M.N., Agus, P. and Griastana, G. (2025) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT . Bank Rakyat Indonesia Cabang Singaraja Analyzing the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT . Bank Rakyat Indonesia , Singaraja Branch', 5(2), pp. 1901–1906.
- Rahmah, N. *et al.* (2021) 'Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable in Shariah Hotel ( Study at Pesonna Hotel in Makassar , South Sulawesi )', *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, pp. 224–232.
- Redaksi (2022) *Digital Bank: Pengertian, Layanan, Kelebihan & Kekurangannya*, 2022.
- Sanosra, A., Nursaid, N. and Sugroho, A.S. (2022) 'Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening', *JURNAL MANAJEMEN*, 14(1). Available at: <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i1.10791>.
- Saputra & Binastuti (2025) 'The Role of Service Quality, System Quality, and Customer Experience on Customer Loyalty in Digital Banking.', *International Journal of Economics, Finance and Management (IJEFM)*
- Saputra, D. galih and Fasa, M. iqbal (2025) 'Tingkat Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas di Sektor Perbankan Syariah', *Jurnal Media Akademik* [Preprint].
- Sari, N., & Rahmawati, D. (2025) 'Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Mandiri.', *Jurnal Manajemen Kwik Kian Gie* [Preprint].
- Setyaningsih, E., Saputra, H. E., & M. (2025) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bengkulu Cabang Utama.', *Social Sciences Journal* [Preprint].
- Setyawan, B.D. (2013) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening', *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*, pp. 1–122.
- Sholihin, M. and Ratmono, D. (2021) *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0*

- untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis, Andi Offset.
- Siyoto, Sandu; Sodik, M.A. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Smith, T.A. (2020) 'The role of customer personality in satisfaction, attitude-to-brand and loyalty in mobile services', *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 24(2), pp. 155–175. Available at: [https://doi.org/10.29313/jrps.v4i1.6602](https://doi.org/10.1108/SJME-06-2019-Sofian, S.C. (2025) 'Pengaruh kepercayaan, kepuasan, pengalaman dan service quality terhadap customer loyalty digital banking', <i>Journal of Management & Business</i> [Preprint].</a></p>
<p>Sri Devi, I.Y.S. (2025) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank', <i>Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)</i> [Preprint]. Available at: <a href=) 39/48 .
- Sugiyono (2013) 'Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 3 . 1', *Metode Penelitian*, 2013.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suminar, R., Widyarini, M., & Dewi, V.I. (2026) 'Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Moderasi Kepercayaan Merek.', *MEA Journal* [Preprint].
- Suminar, R. (2025) 'Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.', *MEAnalisis Journal*. [Preprint].
- Sustiyatik, E., & Jauhari, T. (2025) 'Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Bank Jatim Cabang Trenggalek.', *Jurnal APK* [Preprint].
- Tim Bank Mega Syariah (2023) *Digital Banking: Kenali Jenis Layanan dan Berbagai Manfaatnya*.
- Triyanti, D., Kaban, R.F. and Iqbal, M. (2021) 'Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah', *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), p. 51. Available at: <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Tumbel, Z., Wenas, R.S. and Lintong, D.C.A. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Internet Banking Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada BRI Unit Tomohon Selatan', *Jurnal EMBA*, 10(4), pp. 40–49.
- Wahyuni, M. S., Herfianti, M., & Selviani, A. (2025) 'Customer Perceptions of Digital Banking Service Quality Amid Technological Transformation.', *JAM-EKIS*. [Preprint].
- West, R. and Turner, L.H. (2009) *Pengantar Ilmu Komunikasi : Analisis Dan Aplikasi*. 5th edn. Salemba Humanika.
- Wulandari, A. D., & Abdullah, A. (2025) 'Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Digital dan Non-Digital.', *Al-Iqtishod*. [Preprint].