

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi dkk. “Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking.” *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 8, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.33474/jimmu.v8i2.20677>.
- Ahdiat, Adi. “Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir.” Katadata Media Network, 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>.
- Al-Qur'an. “Surah Al-Baqarah Ayat 267”. Qur'an Kemenag.
- Al-Qur'an. “Surah Al-Baqarah Ayat 283”. Qur'an Kemenag.
- Al-Quran. “Surah Al-Mujadalah Ayat 22”. Qur'an Kemenag.
- Amrin. “Data Mining Dengan Regresi Linier Berganda Untuk Peramalan Tingkat Inflasi.” *Jurnal Techno Nusa Mandiri* 13, no. 1 (2016). <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/techno/article/download/2020/196/>.
- Analita, Nabilla Salshabia, dan Tri Indra Wijaksana. “Analisis Perbandingan E-Service Quality dan E-Trust Aplikasi LINKAJA Dengan Aplikasi Dana.” *MENARA Ilmu* 14, no. 1 (2020). <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/2121>.
- Ansori, Aan. “DIGITALISASI EKONOMI Digitalisasi Ekonomi Syariah.” *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2016). <https://journal.islamiconomic.or.id/index.php/ijei/article/view/31810>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Aryani, Dwi, dan Febrina Rosinta. “Pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Bisnis&Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* 17, no. 2 (2010). <https://scholarhub.ui.ac.id/jbb/vol17/iss2/3/>.
- Asnaniyah, Siti. “Pengaruh E-Service Quality , E-Trust dan E-Satisfaction terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim.” *Journal of Comprehensive Islamic Studies* I, no. 2 (2022). <https://journal.centristm.or.id/index.php/jocis>.
- Astuti, Desi, dan Megasari Gusandra Saragih. “Analisis E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)* 3, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i1.1123>.
- Avania, Iranda Kayla, dan Arry Widodo. “Affect Of E-Service Quality

- On E-Customers Loyalty Through E- Customers Satisfaction On E-Commerce Shopee.” *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 5, no. 1 (2021). <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/download/3641/pdf>.
- Aziz, M. Al dkk. “Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Gombong Kebumen.” *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur* 1, no. 2 (2022). <https://www.ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/maen/article/download/1047/602/>.
- Bakar, Rifa’i Abu. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press, 2021.
- bsimobile.id. “BSI Mobile, Sahabat dalam Finansial, Sosial, dan Spiritual,” 2023. <https://bsimobile.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosial-dan-spiritual/>.
- Budiwanto, Setyo. *Metode Statistika Untuk Mengolah Data Keolahragaan*. Malang: UNM, 2017.
- Desvita. “E-Service Quality: Pentingnya Kualitas Layanan Elektronik.” *Simplidots*, 2023.
- Dharma, Robby. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang.” *Jurnal Ekobistek Fakultas Ekonomi* 6, no. 2 (2017). <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1234785>.
- Effiyaldi dkk. “Penerapan Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan* 1, no. 2 (2022). <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage/article/download/89/65/537>.
- Esti, Win dkk. “Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009 - 2012 Pengguna Layanan Data Smartfren).” *Diponegoro Journal of Social and Politic* 3, no. 1 (2013). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ijab/article/view/4419>.
- Fadilah, Shoufil dkk. “Analisis Pengaruh Transaction Security, E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pada Pengguna Mobile Banking BRI Mo (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Malang Angkatan 2019).” *e – Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 2 (2023). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm>.
- Fauzi, Muhammad dkk. “Islamic E-Service Quality (IESQ): Sebuah Model Konseptual.” *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2021). <https://ejournal.uinib.ac.id/febi/index.php/maqdis/article>.
- Fisai, Aamir, dan Artem Cheprasov. “Koefisien Determinasi: Definisi,

- Tujuan & Rumus.” Study.com, 2023. <https://study.com/academy/lesson/coefficient-of-determinantion-definition-formula-example.html>.
- Fitriana, Rian dkk. “Determinans of The Acceptance of The Monthly Bill Payment System Trough The E-Marketplace with The Menthod Combined-Theory of Planned Behavior Technology Acceptance Model (C-TPB-TAM)” 7, no. 1 (2022). <https://www.semanticscholar.org/paper/FAKTOR-PENENTU-PENERIMAAN-Fitriana-Safitri/a010ed9b742977781c5fddb33c7ac92e0a748576>.
- Gaffar, Vanessa. *CRM dan MPR Hotel Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: ALFABETA, 2007.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Ginting, Mitha Christina, dan Ivo Maelina Silitonga. “Pengaruh Pendanaan Dari Luar Perusahaan dan Modal Sendiri Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Perusahaan Perusahaan Property and Real Estate Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia.” *Jurnal Manajemen* 5, no. 2 (2019). <https://ejournal.imiimedan.net/index.php/jm/article/download/69/66>.
- Ginting, Yanti Mayasari dkk. “Analisis Brand Image dan Loyalitas Konsumen Melalui Pengaruh Brand Awareness, Lovemark, dan Inovasi Produk (Studi Terhadap Konsumen Sepeda Motor Honda di Riau).” *Jurnal Manajemen & Bisnis* 5, no. 2 (2021). <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/manis/article/download/6302/4436>.
- Gunawan, Dhiajeng Aroma dkk. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BPD DIY.” *Jurnal muihammadiyah* 4, no. 2 (2023). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB/article/view/20677>.
- Haetami, Anggi, dan Teguh Widodo. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction , Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bni Mobile Banking The Effect Of E-Service Quality On Customer Satisfaction , And Customer Loyalty In Applications.” *E-Proceeding of Management* 8, no. 6 (2021). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3586>.
- Hanifa, Putri. “BSI: 97 persen transaksi dilakukan via channel elektronik.” ANTARA, 2023. <https://www.antaraneews.com/berita/3801003/bsi-97-persen-transaksi-dilakukan-via-channel-elektronik>.

- Hapizah, Nur, dan Yulia Hendri Yeni. "Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Layanan Aplikasi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Maxim Bike Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai variabel Mediasi DI Kota Padang." *Journal Publicuho* 7, no. 1 (2024). <https://doi.org/https://doi.org/10.35817/publicuhi.v7i1.355>.
- Hendryadi. *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: LPMP Imperium, 2019.
- Hidayat, Anwar. "Uji Normalitas dan Metode Perhitungan." *Statistikian.com*, 2017. <https://www.statiskian.com/2013/01/uji-normalitas.html>.
- Hikmawati, Fenti. *Metode Penelitian*. Depok: Rajawali Pers, 2020.
- Ibrahim, Andi dkk. *Metodologi Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018.
- Indri, Firsti Zakia, dan Gerry Hamdani Putra. "Pengaruh Ukuran Perusahaan dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020." *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi, dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022). <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jimek/article/download/242/178>.
- Iqbal, Johandri dkk. "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Global Financial Accounting Journal* 5, no. 2 (2021). <https://journal.uib.ac.id/index.php/gfa/article/view/6001>.
- Kalau, Ali Amin, dan Paskanova Christi Gainau Christina Sososutiksno. "Peran Syariah Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Ambon)." *Jurnal Ilmiah Manajemen UNSRAT* 9, no. 1 (2022). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/download/39551/36671>.
- Karjuni, Agus, dan Eli Susliawati. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam Di Kafe Seblak Ceker Naga Majalengka." *Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2021). <https://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/ecopreneur/article/view/443>.
- Kumparan.com. "Definisi Operasional Variabel, Jenis-Jenis, dan Tujuannya," 2022. <https://kumparan.com/berita-terkini/definisi-operasional-variabel-jenis-jenis-dan-tujuannya-1yz8hKbtXhc>.
- Kusuma, Evan Chandra. "Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator dan Gender Sebagai Moderator."

- Jurnal Ilmu Bisnis dan Manajemen* 5, no. 1 (2018).
<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/download/2315/1478>.
- Kusumawati, Indriyani dkk. “Kemudahan, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Dompot Digital OVO di Surakarta.” *Journal of Management* 11, no. 1 (2020).
<https://ejournal.undana.ac.id/index.php/JEM/article/view/2315>.
- Larassati, Niken, dan Ahmad Fauzi. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri.” *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022). <https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/perbankan/article/view/2981>.
- Liani, Anisa Mauta, dan Abdul Yusuf. “Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Dimediasi oleh E-Satisfaction Pada Pengguna Dompot Digital Gopay.” *Journal of Management* 4, no. 1 (2021).
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/911/556>.
- Liung, Hon, dan Tantri Yanuar Rahmat Syah. “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dalam meningkatkan loyalitas di moderasi harga.” *Jurnal Ekonomi* 8, no. 1 (2017).
<https://ejournal.esaunggul.ac.i/index.php/Eko/article/view/1736>.
- Maghfiroh, Widya Indah dkk. “pengaruh E-Service Quality, E-Trust dan E-Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna BRI Mobile (BRImo).” *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 2 (2022).
file:///C:/Users/User/Downloads/28.+Naskah+Skripsi+Minarni-Selesai.pdf.
- Mamusung, Robby Tanod, dan Effendy Rasjid. “Pengaruh Komitmen Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Supermarket di Kota Manado.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 1 (2020).
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/view/26085>.
- Mariana, Yeni, dan Jul Aidil Fadli. “Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction Terhadap E-Loyalitas Nasabah Perbankan Indonesia.” *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 1, no. 1 (2022).
<https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp/article/view/21>.
- Mashuri. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020).
<https://ejournal.stiesyariahengkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna>.
- Maulana, Ade Syarif. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI.” *Jurnal Ekonomi* 7, no. 2 (2016).
<https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1624>.
- Meilani Teniwut. “Teknik Pengumpulan Data dan Metode Penelitian.”

- Media Indonesia, 2022.
<https://mediaindonesia.com/humaniora/539107/teknik-pengumpulan-data-dan-metode-penelitian>.
- Melinda, Elsha dkk. "The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty with E-Satisfaction as an Intervening for Mobile Banking User." *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis* 6, no. 1 (2023).
<https://doi.org/10.21009/jdmb.06.1.6>.
- Milza, Anita Tri dkk. "Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless dan Penerapan Green Banking." *Indonesian Journal of Accounting and Business* 3, no. 1 (2021).
<https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>.
- Mokosolang, Christalia A. dkk. "Analisis Heteroskedastisitas Pada Data Cross Section Dengan White Heteroscedasticity Test dan Weighted Least Squares." *JDC* 4, no. 2 (2015).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/decartesian/article/download/9056/8628/17938>.
- Noy, Ismail. "Memahami Uji Normalitas Dalam Model Regresi." Binus, 2023. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-normalitas-dalam-model-regresi/>.
- Nur'aeni, Nur'aeni dkk. "Pengaruh Fitur, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek." *Indonesian Journal of Economics and Management* 2, no. 1 (2021).
<https://doi.org/10.35313/ijem.v2i1.3586>.
- Nur'aeni, R Hanin. "Aman dan Nyaman dengan BSI Mobile Banking." *detiknews*, 2022. <https://news.detik.com/kolom/d-6469677/aman-dan-nyaman-dengan-bsi-mobile-banking>.
- Nurhadi, M. "Aplikasi BSI Mobile Error, Pihak Bank Pastikan Dana Nasabah Aman." *Suara.com*, 2023.
<https://www.suara.com/bisnis/2023/05/08/155130/aplikasi-bsi-mobile-error-pihak-bank-pastikan-dana-nasabah-aman>.
- Oktavia, Vidya dara dkk. "Loyalitas Pelanggan ditinjau dari Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pada CV Cipta Kimia Sukoharjo." *Edunomika* 6, no. 1 (2022).
- Parmujianto. "Loyalitas Konsumen Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Pada Bayt al-Mal wa al-Tamwil Masalah Sidogiri Pasuruan)." *Jurnal Ekonomi Islam* 11, no. 2 (2020).
<http://yudharta.ac.id/jurnal/index.php/malia>.
- Pinem, Laura Juita. "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Blue Band di Medan Johor." *Agriprimatech* 7, no. 1 (2023).
<http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/Agriprimatech/article/view/4>

219. .

- Poon, Wai-ching. "Case study Users ' adoption of e-banking services : the Malaysian perspective." *Journal of Business & Industrial Marketing* 23, no. 1 (2008). <https://doi.org/10.1108/08858620810841498>.
- Prabandan, Rahmawati, dan Sutopo. "Analisis Pengaruh Customer Perceived Value, Trust, dan Switching Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Tembalang Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 5, no. 3 (2016). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/14681>.
- Prambudi, Joko, dan Jati Imantoro. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur." *Jurnal Manajemen Diversifikasi* 1, no. 3 (2021). <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/view/728>.
- Pratiwi, Franciska Triyana Resti dkk. "Analisis Pengaruh Tren Budaya, Brand Ambassador dan Harga Terhadap Purchase Intention." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 7, no. 1 (2020). <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>.
- Purwoko, Agung Bayu, dan Amalia Insan Kamil. "Digitalisasi Bank Syariah." *Finansial*, 2021. <https://finansial.bisnis.com/read/20210909/90/1440071/digitalisasi-bank-syariah>.
- Rachmatullah, Nugraha, dan Tata Sutabri. "Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3." *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology* 1, no. 2 (2023). <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst/article/download/119/28>.
- Raharjo, Sahid. "Uji Multikolinieritas Dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS." *SPSS Indonesia*, 2021. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolinieritas-dengan-melihat.html?m=1>.
- Rahim, Rika dkk. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA MOBILE BANKING BSI." In *Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022*, 513, 2022. <https://ojs.polmed.ac.id/index.php/KONSEP2021/article/view/897>.
- Rahman, Nur Fadhilah Ramadhini, dan Sari Listyorini. "Pengaruh E-Servicescape dan E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Tokopedia (Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 3 (2019).

- <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ijab/article/download/32254/27501>.
- Riyadi, Salsabila Annisa dkk. “Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada Pengguna Tiktok Shop.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* 4, no. 1 (2023). <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jbmk/article/view/31810>.
- Rojiqin, Muhammad Khoirul dkk. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Shopee Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Prespektif Syariah.” *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 4 (2022). <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jamasy/article/view/3296>.
- Rusdian, Budi, dan Rita Kusumadewi. “Pengukuran Persepsi Pengguna Terhadap Persepsi Manfaat, Fitur Layanan Dan Keamanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Wilayah Ciayumajakuning).” *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan* 5, no. 1 (2024). <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur/article/view/7816>.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metode Penelitian*. Medan: KBM Indonesia, 2022.
- Salmaa. “Teknik Analisis Data: Pengertian, Macam, dan Langkah.” Penerbit Deepublish, 2023. <https://penerbitdeepublish.com/teknik-analisis-data/>.
- Santoso, Joko Bagio. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Bensu Rawamangun).” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 16, no. 1 (2019). <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/271/186>.
- Santoso, Joseph Teguh. “Sikap Pengusaha Berikut ini Dapat Menjaga Loyalitas Konsumen.” *Stekom*, 2021. <https://stekom.ac.id/artikel/sikap-pengusaha-berikut-ini-dapat-menjaga-loyalitas-konsumen>.
- sasanadigital.com. “Pentingnya Memahami Fitur, Benefit, dan Value Produk di Era Bisnis Digital,” 2023. <https://sasanadigital.com/apa-itu-fitur-benefit-dan-value-produk/>.
- Sativa, Amila, dan Sri Rahayu T. A. “Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia).” *Diponegoro Journal of Management* 5, no. 3 (2016). <https://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Schmitt, Bernd. “Experience Marketing: Concepts , Frameworks and Consumer Insights By Bernd Schmitt.” *The Essence of Knowledge* 5, no. 2 (2010). <https://doi.org/10.1561/17000000027>.

- Sihotang, Lidia, dan Ilham Hudi. “Penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa, layanan perbankan di bank rakyat indonesia kantor cabang pekanbaru sudirman.” *Jurnal Akuntansi Aktiva* 4, no. 2 (2023). <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/aktiva/article/view/4831>.
- Simamora, Bilson. “Regresi Linier Berganda.” BSMRC, 2023. <https://www.bilsonsiamamora.com/regresi-linier-berganda/>.
- Sinaga, Dameria. *Buku Ajar Statistik Dasar*. Jakarta Timur: Uki Press, 2014.
- Stories Briefer. “Kehilangan Loyalitas Pelanggan? Mungkin ini penyebabnya,” 2023. <https://stories.briefer.id/2023/05/10/loyalitas-pelanggan-turun/>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Sulisiyawati, Uci. “E-Relationship Satisfaction Dan E-loyalty Ditinjau dari Peran Privacy Security Settings, Application Design dan E-trust.” *Jurnal Sketsa Bisnis* 9, no. 2 (2022). <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/SKETSABISNIS/article/view/3211>.
- Sulistiyarini, Suci. “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory of Planned Behavior (TPB).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB* 1, no. 2 (2012). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/issue/view/11>.
- Sumadi. “Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2017). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- Supriyanto. “Loyalitas Pelanggan: Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Pada Pengguna Dompot Digital Shopeepay Mahasiswa Administrasi Bisnis 2019 Kampus Kwik kian Gie.” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 7 (2022). <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/8794/5058>.
- Syidah, Nabillah. “BSI Mobile, Sahabat Umat.” *detiknews*, 2022. <https://news.detik.com/kolom/d-6489817/bsi-mobile-sahabat-umat>.
- Tumbel, Altje. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Murang Kabupaten Minahasa Selatan.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3, no. 1 (2016). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lppmekososbudkum/article/download/17186/16734/34627>.

- Umul Nur'aini. "Perbankan Syariah: Sebuah Pilar Dalam Ekonomi Syariah." *Scholastica: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 4, no. 2 (2022).
<https://jurnal.stitnualhikmah.ac.id/index.php/scholastica/article/download/1813/1022>.
- Vidyanata, Deandra, dan Dyajeng Puteri Woro Subagio. "Service Quality : Analisa dan Relevansinya dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Era Digital." *Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen* 18, no. 1 (2021).
<https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jembatan/index>.
- Vincencia, Michel, dan Elia Ardyan. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Graha Elektronik Kota Palembang yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan." *JIWP* 9, no. 10 (2023).
<https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/3796/3319/>.
- Wahyuni, Noor. "Uji Validitas dan Reliabilitas." Bina Nusantara, 2014.
<https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>.
- Wicaksono, Soetam Rizky. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang, 2022. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>.
- Zeithaml, Valarie A. dkk. "Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical." *Journal of the Academy of Marketing Science*. 30, no. 4 (2002). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>.

