

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Bader, S., & Jones, T. V. (2021). Statistical Mediation Analysis Using The Sobel Test and Hayes SPSS Process Macro. In *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods* (Vol. 9, Number 1).
- Amalina, R., Kumalasari, D., Permanasari, K. I., Karismariyanti, M., & Munandar, D. (2022). *Mobile banking: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty*. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Astuti, S. D., Sumastuti, E., Hesty, R., & Puspitasari, U. (2023). Analisis Loyalitas Nasabah Pengguna BRIMO (Studi Kasus Nasabah BRI di Semarang Timur) Informasi Artikel. *Jurnal Kompetitif*, 12(2), 165–179. <https://ejournal.univ-tridinanti.ac.id/index.php/kompetitif/index>
- Azra Firdaus, M., & Dananjaya, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6).
- Bank Indonesia. (2023). *Sinergi Memperkuat Ketahanan dan Kebangkitan Ekonomi Nasional*.
- Bhandari, P. (2023). *Population vs. Sample | Definitions, Differences & Examples*.
- Chandra Teddy, C. S. H. L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
- Falaila, L. A. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem & Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi Dalam Menggunakan Layanan *Mobile banking* BCA (BCA Mobile). *Indonesian Journal of Economics*, 1(10).
- Ghozali, I. (2021a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics »*.
- Ghozali, I. (2021b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics »*.
- Ghozali, I. (2021c). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*.
- Ghozali, I. (2021d). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*.
- Gusti Ayu Tresna Gita, I., Nuzulul Kuraen, H., & Talidobel, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia*. 2(1), 28–33. <https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>
- Hafizh, A., Inda, T., Rahma, F., & Jannah, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 7. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Hafni Sahir, S. (2022). *Metodologi Penelitian*. www.penerbitbukumurah.com
- Hidayati, R. (2023). *Roslina Noor Hidayati_Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna BSI Mobiledi Purwokerto*.

- Khoiroh, U., & Anam, N. (2026). *Analisis Teknik Sampling Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Data*. 5.
- Lisa, V., & Selamat, F. (2023). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Seabank Indonesia. *Oktober*, 05(04), 1091–1097.
- Lu, K., & Liao, H. (2023). Dynamic preference elicitation of customer behaviours in e-commerce from online reviews based on expectation confirmation theory. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 36(1), 2915–2938. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2106275>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- OJK. (2024). *Bank Umum*.
- Purnama, C., Zulfa Rahmah, Z., Fatmah, D., Rahmah, M., Hasani, S., Rahmah, Y., Mutfarida, B., & Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Anwar Mojokerto, S. (2024). *Investigasi Peran Temporal Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia* (Vol. 6, Number 2).
- Ratu, D., & Puteri, H. E. (2026). Implementasi Teknologi Biometric Authentication Dalam Meningkatkan Keamanan Nasabah Pengguna *Mobile banking*. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 15109–15117. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8230>
- Ratu, N. I. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Nasabah Bank BCA di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 12(3). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Rosdiana, & Sitorus, J. (2024). Pengaruh Pemasaran Digital Dan Pemasaran Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Will Fitness Kelapa Gading Jakarta Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 25(3), 198–206. <https://doi.org/10.35137/jei.v25i3.130>
- Safitri, V. N., & Widyastuti, E. (2023). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Experience, Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Loyalitas Nasabah. In *Journal Islamic Banking and Finance* (Vol. 3, Number 1). <http://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/Albank>
- Setiawan Jodi, I. W. G. A., Sherry Adelia, Khamaludin, Preti Diawati, & Ratnawita. (2023). The Role of Customer Satisfaction and Service Quality on Customer Loyalty: Case Study of M-Banking Services. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 285–289. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1018>
- Siallagan, P., Taofiqurrochman, C., & Kusnandar, A. (2026). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi*. <http://Jiip.stkipyapisdompupu.ac.id>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, C., Az-Zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui *Mobile banking* (M-

Banking). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3).
<https://doi.org/10.30651/jms.v9i3.23067>

Sugiyono. (2023a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. www.cvalfabeta.com

Sugiyono. (2023b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. www.cvalfabeta.com

Sugiyono. (2023c). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. www.cvalfabeta.com

Tedjokusumo, C., & R. Murhadi, W. (2023). Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: a case study of Bank Central Asia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 156–170.
<https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3>

Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan *Mobile banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51.
<https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.181-192>

Tsai, S. C., Chen, C. H., & Shih, K. C. (2022). Exploring Transaction Security on Consumers' Willingness to Use *MobilePayment* by Using the Technology Acceptance Model. *Applied System Innovation*, 5(6). <https://doi.org/10.3390/asi5060113>

Widarini, S. K., & Putra, K. E. S. (2024). Peran Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bpd Seririt. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1).

Zuhrinal M. Nawawi, & Aulia Syahfitri. (2025). Strategi Pemasaran Efektif dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 3(2), 194–203. <https://doi.org/10.61132/jepi.v3i2.1389>