

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN  
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BSI DI KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ANINDITA FIRLY FATIMAH AZ-ZAHRAH**

**NIM: 08030421097**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2024**

## PERNYATAAN

Saya, Anindita Firly Fatimah Az-zahrah, 08030421097, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 23 September 2024



Anindita Firly Fatimah  
Az-zahrah  
NIM. 08030421097

Surabaya, 11 Desember 2024

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abdul Hakim', written over a horizontal line.

Dr. H. Abdul Hakim MEI.  
NIP.197008042005011003

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN NASABAI TERHADAP LOYALITAS NASABAI PENGGUNA MOBILE BANKING BSI DI KOTA SURABAYA

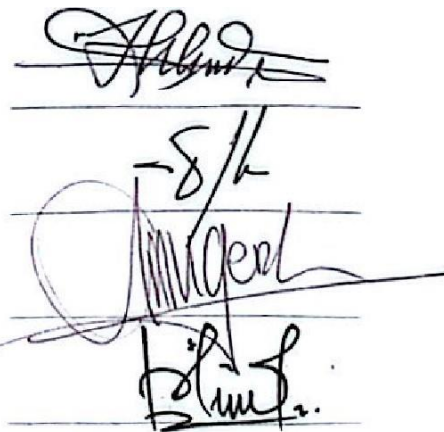
Oleh  
Anindita Firly Fatimah A.  
NIM: 08030421097

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
tanggal 23 Desember 2024 dan dinyatakan  
memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. H. Abdul Hakim, M.E.I  
NIP. 197008042005011003  
(Penguji 1)
2. Ahmadun Najah, M.H.I  
NIP. 197709152005011004  
(Penguji 2)
3. Rianto Anugerah Wicaksono, ST.,  
M.SEI NIP 198508222019031011  
(Penguji 3)
4. Ismatul Khayati, M.E  
NIP. 199010132022032001  
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



The image shows four handwritten signatures, each on a horizontal line. The signatures are written in black ink and appear to be the names of the four members of the examination board listed on the left.

Surabaya, 23 Desember 2024.



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I  
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anindita Firly Fatimah Az-zahra  
NIM : 08030421097  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
E-mail address : aninditaFirly@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING BSI DI KOTA  
SURABAYA

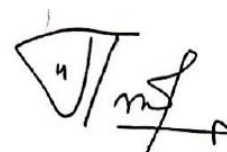
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 Februari 2025

Penulis



( Anindita Firly Fatimah Az-zahra )  
*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI Di Kota Surabaya”. Dalam studi ini peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah memiliki pengaruh secara signifikan dan simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* BSI.

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan teknik *non probability sampling* dengan pemilihan sample menggunakan *purposive sampling* atau sampel yang diambil sesuai pertimbangan tertentu dan teknik pengambilan sampel menggunakan slovin yang digunakan untuk menentukan nilai sampel yang dianggap mewakili total populasi. Sementara itu responden yang digunakan sebanyak 100 responden pengguna *mobile banking* BSI di Kota Surabaya. Hasil penelitian akan di analisis menggunakan aplikasi SPSS v. 30. Metode analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinan ( $R^2$ ).

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sebaliknya, kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kualitas layanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan studi yang telah dilakukan, diharapkan pada pihak Bank Syariah Indonesia untuk memperbaiki strategi dalam memberikan pelayanan serta mengoptimalkannya seperti cepat dan sigap dalam menanggapi keluhan, staf ramah dan tamah agar nasabah mendapatkan citra yang baik dan merasa puas sehingga menjadi loyal. Upaya ini dilakukan agar nasabah lebih cenderung menggunakan layanan BSI Mobile sebagai aplikasi keuangan digital utama mereka.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

This study aims to examine ‘The Effect of Service Quality, Convenience, and Customer Trust on Customer Loyalty of BSI Mobile Banking Users in Surabaya City’. In this study, researchers want to know whether service quality, convenience and customer trust have a significant and simultaneous influence on customer loyalty of BSI mobile banking users.

This study applies quantitative methods with non-probability sampling techniques with sample selection using purposive sampling or samples taken according to certain considerations and sampling techniques using slovin which is used to determine the sample value that is considered representative of the total population. Meanwhile, the respondents used were 100 respondents of BSI mobile banking users in Surabaya City. The results of the study will be analysed using the SPSS v. 30 application. The analysis method uses validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis testing and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) test.

The results indicate that service quality has a negative and insignificant effect on customer loyalty. Conversely, convenience has a positive and significant effect on customer loyalty and customer trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Meanwhile, service quality, convenience and customer trust together have a positive and significant effect on customer loyalty.

Based on the studies that have been conducted, it is hoped that Bank Syariah Indonesia will improve its strategy in providing services and optimise them such as being fast and swift in responding to complaints, friendly and friendly staff so that customers get a good image and feel satisfied so that they become loyal. This effort is made so that customers are more likely to use BSI Mobile services as their main digital financial application.

Keywords: Service Quality, Convenience, Trust, Customer Loyalty

## DAFTAR ISI

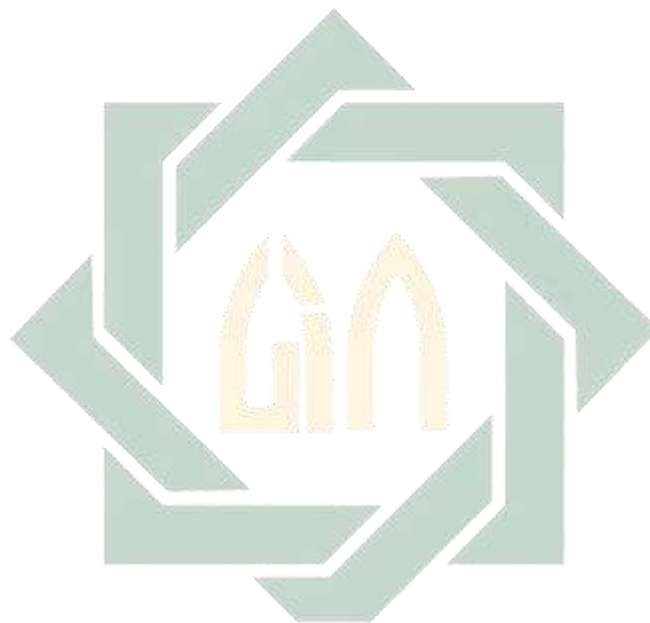
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM) .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.2 Mobile Banking .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.3 Kualitas Layanan .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1.4 Kemudahan.....</b>	<b>29</b>
<b>2.1.5 Kepercayaan .....</b>	<b>32</b>
<b>2.1.6 Loyalitas Nasabah .....</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>39</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>49</b>
<b>2.4 Hipotesis .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>3.4 Variabel Penelitian .....</b>	<b>55</b>
<b>3.5 Definisi Operasional.....</b>	<b>55</b>
<b>3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>58</b>
<b>3.7 Data dan Sumber Data.....</b>	<b>59</b>
<b>3.8 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>60</b>



<b>3.9</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>61</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>65</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Bank BSI.....	65
4.1.2	Visi dan Misi Bank BSI.....	66
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Variabel .....</b>	<b>66</b>
4.2.1	Karakteristik Responden .....	66
4.2.2	Deskripsi Variabel .....	69
<b>4.3</b>	<b>Uji Analisis Data .....</b>	<b>71</b>
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	73
4.3.3	Uji Regresi Linier Berganda .....	76
4.3.4	Uji Hipotesis.....	78
<b>4.4</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>81</b>
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	82
4.4.2	Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	83
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	84
4.4.4	Pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan Kepercayaan nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	85
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>86</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>86</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Performa Terbaik Mobile banking Bank Umum Syariah .....	4
Gambar 2.1 Model Perilaku Pembeli .....	16
Gambar 2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkah laku konsumen .....	17
Gambar 2.3 Hubungan antara motif dan tujuan konsumsi.....	20
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....	49



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	56
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	60
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
Tabel 4. 5 Deskripsi Item Pertanyaan Variabel.....	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan .....	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial.....	80



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, A. (2021). *Dampak efektivitas sistem e-banking terhadap minat mahasiswa IAIN Padangsidempuan menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia*. <http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id/7680/>
- Al-Ghifari, M. I., & Khusnudin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2). [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).10883](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).10883)
- Amelia, A. (2022). Pengaruh Teknologi, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bsi Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Palopo). *Skripsi*.
- Angelina, Y. P., & Yasin, A. (2024). Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 7(1), 18–30. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v7n1.p18-30>
- Apriyanti, R. (2019). *Analisis Pengaruh Faktor Kemanfaatan dan Faktor Kemudahan terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Surakarta)*. 5–10.
- Arwani, M. (2011). Peran Karakteristik Individu Sebagai Moderator Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas. *Sosial Dan Budaya*.
- Asti Marlina, W. A. B. (2018). *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*.
- Astuti, Ok. T. (2023). *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty pada aplikasi elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan kepuasan sebagai variabel intervening*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>

- Aulia, F. P. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–16.
- Azarine, A. M. (n.d.). Bank BSI pasca serangan siber: Mengungkapkan potensi kompensasi bagi nasabah. *Lk2fh.Ui*.  
<https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi-pasca-serangan-siber-mengungkap-potensi-kompensasi-bagi-nasabah/>
- Bagastia, M. I. (2019). Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga*, 1–100. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/4772/1/skripsi.pdf>
- Bankbsi.co.id. (2022). *No Title*. [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)
- Cahyani, P. M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan BRI Mobile Banking*.
- Daga, R. (2019). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Fathoni, F. A. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Persepsi Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Layanan BSI Mobile*.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Himawati, R. R. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Solo). *Skripsi*.
- Karjuni, A., & Susliawati, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam

- Di Kafe Seblak Ceker Naga Majalengka. *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 2(2), 163. <https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v2i2.443>
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah P*, 7(2), 173–182.
- Khoirun Nisa, A. (2019). *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kc Tanjungkarang)*.
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i3.515>
- Kurniati. (2016). Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Islam. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 6(1), 45–52. <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JESI/article/view/387>
- Lestari, R. (2023). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi pada Masyarakat Muslim di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo)*.
- Lestari, R. D. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia)*.
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Lubis, N. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan*

*Persepsi Resiko terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Gubug).*

Luthfiyah, H. (2020). Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pedagang online di akun facebook butik shaqila di pasir pengaraian menurut perspektif ekonomi islam. *Skripsi*.

Lydia Lyvia Raudhina, S. L. S. (2022). The Effect of Customer Experience, Trust and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Study on Bca Mobile Banking Users. *International Journal Management and Economic*, 1(2), 49–53. <https://doi.org/10.56127/jaemb.v1i2.223>

Marliyah, M., Ridwan, M., & Sari, A. K. (2021). The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan). *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 2717–2729. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1980>

Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>

MT, M. A. P., & Sukresna, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompot Digital (E-Wallet) Ovo Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Muhtadi, A. (2020). *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung Di Perbankan Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.*

Mujadid, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Kembali Mobile Banking Payment Melalui Kepuasan Nasabah.*

- Mundir, A., Nizar, M., & Athiroh, D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1273>
- Naufal, A. R. (2023). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Mobile Banking*.
- Ngaisah. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Memakai Jasa Percetakan Jago Promosindo Di Langenharjo-Sukoharjo. *Seminar Nasional Sistem Informasi*. <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/353/305>
- Ningrum, A. W. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Dan Keragaman Produk Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Tiktok Shop Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*.
- Ningrum, R. (2020). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*.
- Nisa, L. L. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking Pada Bank Syariah Indoensia Di Kota Semarang*.
- Noorohmah. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.
- Nurhadi, H. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Media Sains Indonesia.
- Parakkasi, I. (2020). *Pemasaran Syariah Era Digital*. Lindan Bestari.
- Philip Kotler, K. L. K. (n.d.). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga



2009.

Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. *Dspace.Uii.Ac.Id*.

Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9). <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>

Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3182–3198. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15331>

Rauf, S. (2023). *Studi Komparatif Fasilitas Dan Kualitas Layanan M-Banking Bsi Dan Bri Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo*. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/7017/>

Rismawati Putri. (2024). *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Madiun Dalam Menggunakan BSI mobile Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/27709>

Safitri, N. (2022). *Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Peirlaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare*. <http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon - 2008 - Coaching d'équipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017>

Salam, D. A. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan*

- Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813>
- Santia, T. (2024). *Pengguna BSI Mobile Naik 29,35 Persen hingga Kuartal I-2024*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5585020/pengguna-bsi-mobile-naik-2935-persen-hingga-kuartal-i-2024?page=3>
- Sari, F. (2022). *Hingga Maret Lalu, Pengguna Aktif BSI Mobile Capai 3,77 Juta*. <https://keuangan.kontan.co.id/>.
- Sari, G. I. H., Fermayani, R., & Harapah, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Padang). *Menara Ekonomi*, VI(2), 1–11.
- Sodik, F., Nur Zaida, A., & Zulmiati, K. (2022). Analisis Minat Penggunaan pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM dan TPB. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 35–53. <https://doi.org/10.14421/jbmib.2022.011-03>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulle, Y. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kapi). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i1.862>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Syahril, R. N. I. (2024). *Pengaruh E-Service Quality Dan Penanganan Komplain Pengguna Mobile Banking Bsi Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah*.
- Tafsir al-Qur'an al-'Adzim*. (n.d.). <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-al-qasas-ayat-77-akhirat-harus-dunia-jangan-dilupakan/>

*Tafsir al-Quran*. (n.d.). <https://tafsir.lafalquran.com/tafsir-surat-al-insyirah-ayat-5-arab-latin-dan-arti-perkata/>

*Tafsir Ibnu Katsir*. (n.d.). <http://www.ibnukatsironline.com>

Tambunan, N., Fitri Wulandari, A., Pangesti, A. N., Anggraini, A., Tunnaja, S., Dewi Gita, A., & Rusmarhadi, I. (2023). Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (Bsi). *Community Development Journal*, 4(2), 5096–5098.

<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/16340>

Teddy Chandra. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*.

Utami, R. M. P. (2020). *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP Cilacap*. 1–151.

Wardhana, A. (2022). *Consumer Behavior: Essence, Position & Strategy*.

Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.

Yazid, M. (2022). *Fikih Ekonomi Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*.

Yudin Ahmad. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya. *Skripsi*, 72. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3632/>

Yuvita Savitri. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo). *IAIN Palopo*, 3(1), 192–205.