

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Hidayah, A. Kunaifi, W. Amin, H. Abrar, A. Arifin, and M. Alan Nur Rifqi, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Byond By Bsi Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi," *Prospeks Pros. Pengabdi. Ekon. dan Keuang. Syariah*, vol. 4, no. 1, pp. 723–732, 2025, doi: 10.32806/ppsv4i1.760.
- [2] S. Suretno and S. Al Hidayah Bogor, "Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam PERAN BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN NASIONAL MELALUI PEMBIAYAAN MODAL KERJA PADA UMKM," *J. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. Volume 3, 2022, doi: 10.30868/ad.v3i01.752.
- [3] S. Pertiwi, "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Produk M-Banking Byond Bsi Kcp Malang Soetta (Study Kasus Inovasi Layanan Digital)," *J. Keuang. Islam dan Akunt.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2025.
- [4] T. P. Astuti, E. Elmayati, and T. Hasanah, "Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-Govqual and Importance Perfomance Analysis (IPA) methods," *Sinkron*, vol. 7, no. 3, pp. 1017–1027, 2022, doi: 10.33395/sinkron.v7i3.11444.
- [5] A. W. Roufi, A. Rachmadi, and N. H. Wardani, "Faktor yang Mempengaruhi Niat dan Perilaku Penggunaan Aplikasi Mobile Banking BYOND by BSI (Studi Kasus: Universitas Islam)," vol. 9, no. 9, pp. 2548–964, 2025.
- [6] G. C. Pilipus, M. Mardiani, and R. Teguh, "Perancangan Sistem Informasi Kepegawaian di PT. PKP," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 140–151, 2024, doi: 10.35957/jtsi.v5i2.9036.
- [7] A. K. Raharja, "Analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BSI mobile menggunakan model end user computing satisfaction (EUCS)," 2023, *Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- [8] M. Adriansa, L. Yulianti, and L. Elfianty, "Analisis Kepuasan Pelanggan

- Menggunakan Algoritma C4.5,” *J. Tek. Inform. UNIKA St. Thomas*, vol. 07, no. 21, pp. 115–121, 2022, doi: 10.54367/jtiust.v7i1.1983.
- [9] D. A. Susanto *et al.*, *Metode Penelitian Pendidikan*. CV. Gita Lentera, 2025.
 - [10] S. H. M. H. Dr. Tina Amelia and S. H. M. H. M. K. Dr. Holilur Rohman, *METODOLOGI PENELITIAN HUKUM: Panduan Terstruktur untuk Penelitian dan Analisis Hukum*. Kaya Ilmu Bermanfaat, 2025.
 - [11] S. H. M. H. Cartes Asbit Rangotwat *et al.*, *PERBANDINGAN HUKUM PERDATA DAN PIDANA DALAM SISTEM HUKUM INDONESIA*. Cendikia Mulia Mandiri, 2025.
 - [12] K. Kasliyanto *et al.*, *Metode Penelitian & Pengembangan*. CV Edu Akademi, 2025.
 - [13] N. Quality, B. Interest, K. Jaringan, and M. Beli, “Jurnal Manajemen Bisnis dan Manajemen Informatika,” no. 1, pp. 69–79, 2021.
 - [14] A. Rivai, D. Khoir, and S. Lestari, “IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM,” vol. 02, no. 05, pp. 641–648, 2023.
 - [15] T. J. Pendidikan, V. No, M. A. Haq, U. Kiai, and A. Faqih, “Paradigma Pembelajaran Bahasa Arab (Analisis Kontrastif Metode Pembelajaran Konvensional dan Kontemporer) Arabic Learning Paradigm (Contrastive Analysis of Conventional and Contemporary Learning Methods),” vol. 02, no. 1, pp. 63–75, 2023, doi: 10.56113/takuana.v2i1.71.
 - [16] M. Aini and Z. S. Pamungkas, *Dasar-Dasar Metode Penelitian Pendidikan*. CV Eureka Media Aksara, 2025.
 - [17] M. N. Sari *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif (Konsep & Aplikasi)*. MEGA PRESS NUSANTARA, 2024.
 - [18] A. Mukhid, *Metodologi penelitian pendekatan kuantitatif*. Jakad Media Publishing, 2021.
 - [19] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, “Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh),” vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022.
 - [20] A. D. Prasetyo, R. A. Lubis, U. Islam, and N. Sumatera, “As-Syirkah :

- Islamic Economics & Finacial Journal,” vol. 3, pp. 439–447, 2024, doi: 10.56672/assyirkah.v3i2.149.
- [21] Y. Putri, J. Nasution, and N. Yanti, “Analisis Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *J. Iqtisaduna*, vol. 11, no. 2, pp. 371–383, 2025.
- [22] D. RAMADIANSYAH, “Pengaruh Ease of Use dan E-Security Terhadap E-Loyalty Yang Dimediasi Oleh E-Satisfaction Pada Pengguna Dompot Digital Dana,” 2025, *Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan*.
- [23] P. Wahono *et al.*, *STRATEGIC MARKETING: Concepts, Theories, and Applications for Studies in Management*. PT KIMHSAFI ALUNG CIPTA, 2025.
- [24] D. Putri and S. Ari, “TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI E FILLING,” no. 2, pp. 183–190, 2022.
- [25] N. Ahmad *et al.*, *ANALISA & PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BERORIENTASI OBJEK*. Penerbit Widina, 2022.
- [26] Y. Syafitri, G. Y. K. S. Siregar, and S. Muharni, *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Adab, 2022.
- [27] C. D. Journal, W. Tabelessy, A. A. Batkunde, and P. Hipotesis, “Pelatihan Penggunaan Aplikasi Ibm Spss Untuk,” vol. 3, no. 3, pp. 1647–1651, 2022.
- [28] T. Wahyudi, “Pengembangan Aplikasi Berbasis Web dan Android Sebagai Penunjang Kerja di Indonesia : Systematic Literature Review,” vol. 1, no. 2, 2022.
- [29] S. E. M. M. Liharman Saragih *et al.*, *KONSEP DASAR SISTEM INFORMASI BISNIS*. Cendikia Mulia Mandiri, 2024.
- [30] V. Y. P. Ardhana *et al.*, *Rekayasa Perangkat Lunak: Teori dan Konsep*. MEGA PRESS NUSANTARA, 2025.
- [31] Y. B. Pratama, *Data Science untuk Transformasi Digital di Indonesia: Konsep, Metodologi, dan Implementasi*. Penerbit: Kramantara JS, 2025.
- [32] I. K. D. G. Supartha *et al.*, *BUKU AJAR ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

- [33] A. Rahman and R. Fatmasari, "Model Pelayanan Program Sisnaker Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tana Tidung," vol. 13, no. 1, pp. 14–29, 2025.
- [34] M. Zulfansyah, M. Isnoe, and A. M. Azis, "Analisis E-Service Quality Aplikasi DANA dalam Memenuhi Customer Satisfaction dengan Menggunakan Dimensi E- Servqual," vol. 17, no. 2, pp. 199–214, 2024.
- [35] S. N. Aini, N. K. Ningseh, and Fatimatuzzahro, "Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara," *Penelit. Nusantara.*, vol. 1, pp. 19–22, 2025.
- [36] D. F. Hidayat, L. O. A. S. Tosungku, and L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)," *J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. dan Karya Ilm. dalam Bid. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, p. 167, 2023, doi: 10.24014/jti.v9i1.21281.
- [37] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, "Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 3, pp. 150–155, 2021, doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.
- [38] Y. F. Setyawan, L. Rudita, P. Pascasarjana, F. Ilmu, and U. Indonesia, "Evaluasi kinerja layanan aplikasi identitas kependudukan digital," vol. 15, no. 3, pp. 301–307, 2024.
- [39] J. Ilmiah and E. Islam, "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking," vol. 7, no. 02, pp. 679–686, 2021.
- [40] B. H. Fatikah and H. Al-banna, "THE INFLUENCE OF E-SERVQUAL AND E-TRUST ON E-LOYALTY : THE ROLE OF E-SATISFACTION AS AN INTERVENING ON ISLAMIC MOBILE," vol. 1, no. 1, pp. 119–130, 2022.
- [41] S. Bahri, A. A. Siregar, J. T. Industri, F. Teknik, and U. Malikussaleh, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (

SERVQUAL),” vol. 11, no. 1, 2022.

- [42] F. A. Apsari and I. Novitaningtyas, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Servqual Terhadap Loyalitas Tamu Hotel Sarasvati,” *J. Nas. Manaj. Pemasar. SDM*, vol. 3, no. 3, pp. 107–118, 2022, doi: 10.47747/jnmpsdm.v3i3.779.
- [43] K. P. Bagaskara, “Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo),” 2024, *Universitas Muhammadiyah Malang*.
- [44] W. D. Kurniawan and K. H. Putra, “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis),” in *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur*, 2021, pp. 37–44.
- [45] R. Oktarina and F. P. Sihotang, “Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [46] N. Anisah and R. Puspasari, “Questionnaire Information System Learning Materials for Martubung Nation Generation Private Middle Schools Using a Likert Scale,” *J. JUREKSI (Jurnal Rekayasa Sist.*, vol. 2, no. 2, pp. 604–616, 2024.
- [47] F. Hendajani, I. P. Wardhani, and D. P. Pramaishella, “IMPLEMENTASI PENGUKURAN SKALA LIKERT PADA APLIKASI EDUKASI BAHAYA TOXIC PARENT BERBASIS WEB,” *J. Comput. Technol.*, vol. 3, no. 1, pp. 8–19, 2025.
- [48] I. Z. Bahy, N. Wachid, and A. Majid, “Evaluasi Efektivitas ChatGPT dalam Mendukung Kreativitas dan Literasi Digital Siswa di Purwakarta,” vol. 11, no. 2, pp. 346–352, 2025.
- [49] Z. Rachman *et al.*, *Metode Penelitian Sosial Kontemporer*. Deepublish, 2025.

- [50] F. C. Dirna *et al.*, *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep dan Metode*. Star Digital Publishing, 2025.
- [51] Y. Kusumastuti *et al.*, *Metodologi Penelitian : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- [52] N. Nirsal *et al.*, *Buku ajar Analisis dan Perancangan Sistem*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- [53] A. Putranto, *Riset Komunikasi Pemasaran*. Cendikia Mulia Mandiri, 2025.
- [54] R. Laia, "HUBUNGAN KONSEP DIRI DENGAN PRESTASI BELAJAR SISWA KELAS IX DI SMP NEGERI 2 O ' O ' U," vol. 3, no. 2, pp. 62–73, 2023.
- [55] B. Heriyanto, "Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)," 2023, *Perwira Media Nusantara*.
- [56] R. Zulfikar *et al.*, "Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode Dan Praktik)," 2024.
- [57] I. P. Rahardjo and E. S. Darma, "Digital service quality and mobile banking continuity as drivers of loyalty and bank reputation," vol. 26, no. 2, 2025, doi: 10.18196/jai.v26i2.26102.
- [58] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. in Classroom Companion: Business. Springer International Publishing, 2021.
- [59] M. Rafli and M. Yunanto, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENGALAMAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING LIVIN MANDIRI.," *J. Syntax Lit.*, vol. 9, no. 5, 2024.
- [60] H. Prihanto and T. Lanori, "Upaya Perusahaan Otobus Antar Kota Antar Provinsi Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing," vol. 15, pp. 38–54, 2023.
- [61] A. Hafizh, T. Inda, F. Rahma, and N. Jannah, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan

Kepuasan Sebagai Variabel Intervening,” no. September, pp. 427–440, 2023, doi: 10.30868/ad.v7i02.5133.

- [62] A. Purwanto and M. Asbary, “Analisis data penelitian marketing: perbandingan hasil antara amos, smartpls, warppls, dan spss untuk jumlah sampel besar,” *J. Ind. Eng. Manag. Res.*, 2021.
- [63] M. R. Dewi, I. Setyaningrum, M. Ariani, B. B. A. Pramana, and L. Theterissa, “Transformasi perilaku konsumen di era digital: Studi dan implikasi UMKM Sambal Dede Satoe,” *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*, vol. 10, no. 3, pp. 1789–1795, 2023.
- [64] R. T. Handalani and H. Soesanto, “EVALUASI PELATIHAN MODEL KIRKPATRICK DAN MODEL KEMP MENGGUNAKAN SEM-PLS : STUDI KASUS PELATIHAN BENDAHARA PENGELUARAN DI PROVINSI DKI JAKARTA TRAINING EVALUATION BASED ON THE KIRKPATRICK MODEL AND KEMP MODEL USING SEM-PLS : A CASE STUDY OF EXPENDITURE TREASURER TRAINING IN DKI JAKARTA,” vol. 4, no. 2, pp. 453–467, 2022.
- [65] J. Ekonomi, M. Akuntansi, M. S. Njotowidjojo, and E. Ingkiriwang, “Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Memilih Pembayaran Digital vs Tunai pada Transportasi Online (Ojol),” vol. 4, pp. 21–30, 2025.
- [66] J. Hamarson, N. H. Djanggu, and D. Wijayanto, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ikalbar Dengan Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Tek. Ind. Univ. Tanjungpura*, vol. 9, no. 2, pp. 211–216, 2025.
- [67] R. Khoiriyah, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 897–903, 2025.
- [68] M. P. Utami, R. G. Guntara, and B. M. Purwaamijaya, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi By.U Menggunakan Metode EUCS dan IPA,” *J. Inform. dan Teknol. Pendidik.*, vol. 4, no. 2, pp. 47–59, 2024, doi:

10.59395/jitp.v4i2.89.

- [69] C. P. Trisya, T. K. Ahsyar, S. Syaifullah, and M. Fronita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Importance Performance Analysis,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 3, pp. 951–962, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.40802.
- [70] A. Yudistira and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 176–188, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i2.3059.
- [71] C. S. Index, “Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan,” vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [72] B. Simamora, “Skala likert, bias penggunaan dan jalan keluarnya,” *J. Manaj.*, vol. 12, no. 1, pp. 84–93, 2022.
- [73] P. M. E-servqual, A. Kurniawan, and E. Yulianti, “Analisis Kualitas Layanan Pada Platform Keuangan Terhadap Kepuasan,” vol. 16, no. 2, 2025.
- [74] E. Sophia, P. Keuangan, F. Vokasi, and U. Airlangga, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile Banking : Studi Kasus pada Jconnect Bank Jatim Analysis of the Influence of Service Quality on Mobile Banking User Satisfaction Levels : Case Study at Jconnect Bank Jatim memudahkan para nasabah Bank Jatim dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan . diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan pemutakhiran layanan di waktu,” vol. 16, no. 3, pp. 278–291, 2025, doi: 10.29244/jmo.v16i3.62794.
- [75] S. Bahri, P. Lumbanraja, and V. G. Rahmadani, “Pengaruh Kualitas Layanan Digital (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor (Studi Kasus Kantor Imigrasi Medan),” vol. 6, no. 2, pp. 35–50, 2025.
- [76] J. Informatika *et al.*, “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM),” vol. 3, no.

September, pp. 560–569, 2023.

- [77] S. J. Mamesah, J. R. E. Tampi, and D. D. S. Mukuan, “Pengaruh E-Service Quality Aplikasi MyTelkomsel terhadap Customer Satisfaction di Kelurahan Bahu Manado,” *Productivity*, vol. 5, no. 3, pp. 934–940, 2024.
- [78] U. F. Tanamal, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode E- Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Teknik Informatika , Universitas Papua , Indonesia Analysis of User Satisfaction of The Livin by Mandiri Application Using The E-Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA),” vol. 5, no. 2, pp. 547–568, 2025.
- [79] D. Agustina and D. F. Suyatno, “Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile,” vol. 05, no. 03, pp. 90–100, 2024.
- [80] I. Quality, E. O. Use, and I. Quality, “PENGARUH SERVICE QUALITY , INFORMATION QUALITY , DAN EASE OF USE TERHADAP USER SATISFACTION (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI LIVIN ' BY MANDIRI DI KECAMATAN BANGIL),” vol. 16, no. 2, 2024.
- [81] R. Sholihah and A. D. Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 03, no. 03, pp. 102–109, 2022.