



Pengaruh Digital Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah

Raihansyah Azdi Bintang, Rafly Ramadhan Simanjuntak, Ahmad Wahyudi Zein
UIN Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia

Rehanbintang000@gmail.com, raflysmj00@gmail.com, ahmadwahyudizein@uinsu.ac.id

Abstract

The advancement of information technology has propelled changes in banking services, particularly within the realm of Islamic banking. Digital banking represents a breakthrough that offers ease, rapidity, and effectiveness in transactions. This research intends to examine how digital banking impacts customer loyalty within Islamic financial institutions. The methodology applied involves a literature review, which encompasses an examination of various academic articles, books, and research materials concerning digital banking and customer loyalty. Findings indicate that high-quality digital banking services, user-friendliness, transaction security, and customer satisfaction positively influence customer loyalty. The enhanced digital services offered by Islamic banks correspond to an increased level of loyalty among customers utilizing their products and services.

Keywords: Digital Banking, Customer Loyalty, Islamic Bank, Customer Satisfaction, Banking Technology.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam layanan perbankan, termasuk di bidang perbankan syariah. Perbankan digital muncul sebagai sebuah inovasi yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak perbankan digital terhadap kesetiaan nasabah bank syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan mengevaluasi berbagai jurnal, buku, dan sumber-sumber ilmiah yang berkaitan dengan perbankan digital dan kesetiaan nasabah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan digital yang baik, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kesetiaan nasabah. Semakin baik kualitas layanan digital yang ditawarkan oleh bank syariah, maka semakin tinggi tingkat kesetiaan nasabah dalam memanfaatkan produk dan layanan bank syariah.

Kata Kunci: Perbankan Digital, Kesetiaan Nasabah, Bank Syariah, Kepuasan Nasabah, Teknologi Perbankan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Kemajuan teknologi mendorong bank untuk berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah digital banking, yaitu layanan perbankan yang

Naskah Masuk: 17 Juni 2026; Revisi: 17 Juni 2026; Diterima: 18 Juni 2026; ; Terbit: 19 Juni 2026.

memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi dan mengakses layanan keuangan secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Kehadiran digital banking memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja.

Perkembangan digital banking di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan smartphone. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan kepraktisan menjadikan layanan digital sebagai pilihan utama dalam melakukan aktivitas perbankan. Kondisi ini mendorong bank, termasuk bank syariah, untuk terus mengembangkan layanan digital yang mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi nasabah. Berbagai fitur seperti mobile banking, internet banking, dan pembayaran digital menjadi bagian penting dalam mendukung kebutuhan nasabah di era modern.

Bagi perbankan syariah, digital banking tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing. Melalui layanan digital yang mudah digunakan, cepat, dan aman, bank syariah dapat memenuhi harapan nasabah sekaligus memperluas jangkauan layanannya. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin besar pula peluang bank untuk memperoleh kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Loyalitas nasabah adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan sebuah bank. Pelanggan yang setia biasanya terus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan, serta lebih suka menyarankan kepada orang lain. Dalam zaman digital saat ini, kesetiaan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh pengalaman yang mereka rasakan selama menggunakan layanan perbankan digital. Oleh karena itu, membangun layanan perbankan digital yang berkualitas menjadi salah satu langkah penting bagi bank syariah untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan serta kesetiaan nasabah di tengah persaingan perbankan yang semakin sengit.

Berdasarkan kondisi tersebut, digital banking menjadi salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam membentuk hubungan jangka panjang antara bank syariah dan nasabah. Kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan layanan, serta kualitas sistem yang baik dapat memberikan pengalaman positif yang pada akhirnya mendorong terciptanya loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh digital banking terhadap loyalitas nasabah bank syariah menjadi penting untuk memahami sejauh mana layanan digital mampu mendukung keberlangsungan dan perkembangan perbankan syariah di era digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Digital Banking

Digital banking merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah transaksi dan akses layanan keuangan. Digital banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, dan pengecekan saldo melalui perangkat elektronik.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), digital banking adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih cepat, mudah, dan aman.

Indikator digital banking:

1. Kemudahan penggunaan (Easy of Use)
2. Kecepatan layanan
3. Keamanan transaksi
4. Ketersediaan fitur
5. Keandalan system

Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan produk dan jasa suatu perusahaan secara berkelanjutan meskipun terdapat berbagai alternatif yang tersedia.

Indikator loyalitas nasabah:

1. Keinginan menggunakan Kembali layanan
2. Kesediaan merekomendasi kepada orang lain
3. Tidak mudah berpindah ke bank lain
4. Menggunakan lebih dari satu produk bank

Hubungan Digital Bank dan Loyalitas Nasabah

Layanan digital yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan tersebut kemudian mendorong terbentuknya loyalitas. Nasabah yang merasa terbantu dengan layanan digital yang cepat, aman, dan mudah digunakan cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bank.

Teori Pendukung Penelitian

1. Model Penerimaan Teknologi (TAM)

adalah teori yang dikembangkan oleh Fred Davis. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang menerima teknologi karena dua hal utama, yaitu manfaat yang dirasakan dan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut. Dalam hal layanan perbankan digital, para nasabah cenderung menggunakan aplikasi digital jika mereka merasa aplikasi itu memberi manfaat nyata, seperti mempermudah transaksi, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, aplikasi yang sederhana dan mudah digunakan akan membuat pengguna tertarik untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa cara pengguna melihat manfaat serta bagaimana mudahnya menggunakannya menjadi hal utama yang memengaruhi mereka untuk menggunakan layanan perbankan mobile.

2. Teori Kepuasan Pelanggan

menjelaskan bahwa kepuasan terjadi ketika hasil dari sebuah produk atau layanan sesuai bahkan lebih baik dari apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam layanan perbankan digital, kepuasan nasabah tergantung pada kualitas sistem, kecepatan dalam melakukan transaksi, tingkat keamanan, serta kemudahan untuk mengakses layanan tersebut. Jika seorang nasabah merasa puas, maka ia cenderung menggunakan layanan tersebut terus menerus, merekomendasikannya kepada orang lain, serta menggunakan produk bank secara lebih sering.

3. Teori Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah komitmen seseorang untuk terus menggunakan suatu produk atau jasa secara terus menerus selama waktu yang lama. Loyalitas tidak hanya terlihat dari penggunaan berulang produk, tetapi juga dari kemauan pelanggan untuk menyarankan produk tersebut kepada orang lain serta tetap menggunakan produk tersebut meskipun ada banyak pilihan dari pesaing.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa digital banking mampu meningkatkan loyalitas nasabah melalui berbagai aspek pelayanan yang diberikan.

Digital Banking → Kepuasan Nasabah → Loyalitas Nasabah

Variabel digital banking terdiri atas:

1. Kemudahan penggunaan
2. Kecepatan layanan
3. Keamanan transaksi
4. Kualitas sistem
5. Kelengkapan fitur

Variabel loyalitas nasabah terdiri atas:

1. Penggunaan ulang layanan
2. Kesiediaan merekomendasikan
3. Komitmen terhadap bank
4. Ketahanan terhadap tawaran pesaing

Analisis Pengaruh Digital Banking terhadap Loyalitas Nasabah

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor paling penting dalam layanan digital banking. Nasabah cenderung memilih aplikasi yang mudah dipahami tanpa memerlukan proses yang rumit.

Ketika aplikasi mobile banking mampu memberikan pengalaman pengguna yang sederhana dan intuitif, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Kondisi tersebut mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank yang sama dalam jangka panjang.

Sebaliknya, aplikasi yang sulit digunakan dapat menyebabkan nasabah beralih ke bank lain yang menawarkan pengalaman digital lebih baik.

2. Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas

Dalam era digital, kecepatan menjadi kebutuhan utama masyarakat. Nasabah menginginkan transaksi dapat dilakukan dalam hitungan detik tanpa hambatan teknis.

Kecepatan proses transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pembukaan rekening secara online memberi nilai tambah bagi nasabah. Efisiensi tersebut meningkatkan kepuasan dan memperkuat hubungan antara nasabah dan bank.

3. Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas

Keamanan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan digital banking. Ancaman seperti phishing, pencurian data, malware, dan penipuan digital dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Studi literatur mengenai keamanan digital banking menunjukkan bahwa perlindungan data, autentikasi berlapis, dan sistem deteksi penipuan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan pengguna.

Nasabah yang merasa data dan dananya aman akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap bank. Kepercayaan tersebut menjadi fondasi utama dalam pembentukan loyalitas jangka panjang.

4. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Loyalitas

Kualitas sistem mencakup stabilitas aplikasi, kemudahan akses, minimnya gangguan layanan, dan kemampuan sistem dalam menangani transaksi secara akurat.

Apabila aplikasi sering mengalami gangguan atau gagal transaksi, maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Sebaliknya, sistem yang stabil mampu meningkatkan pengalaman nasabah dan memperkuat loyalitas mereka terhadap bank.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan. Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber bacaan yang berkaitan dengan topik yang diteliti, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel akademik, laporan dari lembaga keuangan, serta publikasi dari Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia. Studi kepustakaan dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara menyeluruh tentang perkembangan layanan perbankan digital dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan bank syariah, berdasarkan hasil penelitian sebelumnya serta berbagai teori yang sudah ada.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menginterpretasikan informasi yang berkaitan dengan digital banking serta loyalitas nasabah. Analisis dilakukan untuk memahami hubungan antara kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kualitas layanan digital, dan kepuasan nasabah terhadap tingkat loyalitas nasabah bank syariah. Hasil analisis selanjutnya disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran mengenai pengaruh digital banking terhadap loyalitas nasabah serta implikasinya bagi pengembangan layanan perbankan syariah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Digital Banking terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan berbagai sumber yang dikaji, kemudahan penggunaan menjadi salah satu alasan utama nasabah memanfaatkan layanan digital banking. Nasabah pada umumnya lebih tertarik menggunakan aplikasi yang mudah dipahami dan tidak memerlukan banyak tahapan dalam proses penggunaannya. Kemudahan tersebut memberikan kenyamanan karena transaksi dapat dilakukan secara mandiri tanpa harus meminta bantuan pihak lain atau datang langsung ke kantor bank.

Dalam praktiknya, aplikasi digital banking yang memiliki tampilan sederhana dan fitur yang mudah ditemukan akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, maupun pengecekan saldo dengan lebih cepat. Kondisi ini membuat layanan digital terasa lebih praktis dibandingkan metode transaksi konvensional yang membutuhkan waktu dan proses lebih panjang.

Semakin sering nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan layanan digital banking, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Perasaan

nyaman yang muncul selama penggunaan akan membentuk kebiasaan sehingga nasabah cenderung tetap bertahan menggunakan produk dan layanan yang disediakan oleh bank syariah.

2. Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Nasabah

Kecepatan layanan menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh nasabah dalam era digital saat ini. Perkembangan teknologi telah membentuk pola hidup masyarakat yang mengutamakan efisiensi waktu. Oleh karena itu, layanan yang mampu memberikan hasil secara cepat akan lebih mudah diterima dan digunakan oleh masyarakat.

Digital banking memungkinkan berbagai transaksi dilakukan dalam hitungan detik tanpa harus menunggu antrean sebagaimana yang sering terjadi pada layanan tatap muka. Kemampuan sistem dalam memproses transaksi secara cepat memberikan keuntungan tersendiri bagi nasabah, terutama bagi mereka yang memiliki aktivitas padat dan membutuhkan layanan yang fleksibel.

Ketika nasabah merasa bahwa layanan yang diberikan mampu menghemat waktu dan mempermudah aktivitas mereka, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Kepuasan tersebut secara tidak langsung akan memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank yang sama sehingga loyalitas dapat terbentuk secara bertahap.

3. Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah

Keamanan merupakan salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dari penggunaan layanan digital banking. Meningkatnya aktivitas transaksi digital juga diikuti oleh meningkatnya risiko kejahatan siber yang dapat mengancam keamanan data dan dana nasabah. Oleh sebab itu, keamanan menjadi pertimbangan utama bagi nasabah dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan digital.

Bank syariah telah menerapkan berbagai sistem perlindungan seperti verifikasi berlapis, kode OTP, PIN transaksi, dan autentikasi biometrik untuk menjaga keamanan akun nasabah. Upaya tersebut bertujuan untuk meminimalkan risiko penyalahgunaan data dan memberikan rasa aman kepada pengguna saat melakukan transaksi.

Nasabah yang merasa aman cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap bank. Kepercayaan tersebut menjadi dasar dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga keuangan. Dengan demikian, semakin baik sistem keamanan yang dimiliki bank, semakin besar pula peluang untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

4. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Loyalitas Nasabah

Kualitas sistem menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan digital banking. Sistem yang dapat beroperasi secara stabil dan minim gangguan akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Sebaliknya, gangguan sistem yang terjadi secara berulang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Dalam penggunaan sehari-hari, nasabah mengharapkan aplikasi digital banking dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu mendukung aktivitas transaksi secara optimal. Ketersediaan layanan selama dua puluh empat jam menjadi salah satu keunggulan yang diharapkan oleh pengguna layanan digital.

Apabila kualitas sistem dapat dipertahankan dengan baik, maka nasabah akan merasa lebih yakin dalam menggunakan layanan digital banking sebagai sarana utama untuk melakukan transaksi

keuangan. Kondisi tersebut akan berdampak positif terhadap loyalitas nasabah karena mereka merasa kebutuhan transaksinya dapat terpenuhi secara konsisten.

5. Pengaruh Kelengkapan Fitur terhadap Loyalitas Nasabah

Kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan saat ini semakin beragam. Oleh karena itu, keberadaan fitur yang lengkap menjadi salah satu faktor yang mampu meningkatkan daya tarik digital banking. Nasabah tidak lagi hanya membutuhkan layanan dasar seperti transfer dana atau pengecekan saldo, tetapi juga berbagai fasilitas tambahan yang dapat menunjang aktivitas sehari-hari.

Bank syariah terus mengembangkan fitur digital seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, QRIS, top up dompet digital, hingga layanan pembayaran zakat dan infak secara online. Kehadiran berbagai fitur tersebut memberikan kemudahan karena nasabah dapat menyelesaikan banyak kebutuhan hanya melalui satu aplikasi.

Semakin banyak kebutuhan yang dapat dipenuhi melalui layanan digital banking, semakin tinggi pula manfaat yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan yang sama dalam jangka panjang.

6. Kepuasan Nasabah sebagai Faktor Pendukung Loyalitas

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting yang menunjukkan keberhasilan suatu layanan. Dalam konteks digital banking, kepuasan muncul ketika layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Nasabah yang memperoleh pengalaman positif biasanya akan memiliki pandangan yang baik terhadap bank dan layanan yang digunakan.

Kepuasan tidak hanya terbentuk dari satu aspek, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan transaksi, kualitas sistem, dan kelengkapan fitur. Ketika seluruh faktor tersebut mampu berjalan dengan baik, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat secara signifikan.

Nasabah yang merasa puas umumnya memiliki kecenderungan untuk terus menggunakan layanan yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan dapat dianggap sebagai penghubung yang memperkuat pengaruh digital banking terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

7. Implikasi Digital Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah

Hasil kajian menunjukkan bahwa digital banking telah menjadi salah satu elemen penting dalam strategi pengembangan perbankan syariah. Kehadiran layanan digital tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga berperan dalam membangun hubungan yang lebih erat antara bank dan nasabah. Melalui layanan yang berkualitas, bank dapat memberikan pengalaman yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Loyalitas nasabah yang terbentuk melalui layanan digital memberikan manfaat bagi bank dalam jangka panjang. Nasabah yang loyal cenderung tetap menggunakan produk yang tersedia, tidak mudah beralih ke bank lain, serta berpotensi menjadi media promosi melalui rekomendasi kepada keluarga maupun rekan mereka. Kondisi tersebut tentu memberikan keuntungan bagi bank dalam mempertahankan dan memperluas pangsa pasar.

Oleh karena itu, pengembangan digital banking perlu terus dilakukan secara berkelanjutan. Bank syariah tidak hanya dituntut untuk menghadirkan teknologi yang modern, tetapi juga harus mampu memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memberikan manfaat dan kenyamanan bagi nasabah. Dengan demikian, loyalitas nasabah dapat terus dipertahankan di tengah persaingan industri perbankan yang semakin dinamis.

KESIMPULAN

Evolusi layanan perbankan digital memainkan peran yang sangat penting dan strategis dalam mengarahkan loyalitas nasabah di sektor perbankan syariah di Indonesia. Aspek kualitas layanan digital yang mencakup kemudahan penggunaan antarmuka, kecepatan transaksi yang efisien, keamanan data yang kuat, kestabilan struktur aplikasi, serta beragam fitur yang ditawarkan terbukti menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan emosional yang terjaga dengan baik ini pada akhirnya berkembang menjadi loyalitas yang kuat dan berkelanjutan.

Dari sudut pandang manajemen perbankan syariah, hal ini menuntut untuk merubah pandangan investasi pada pengembangan teknologi informasi tidak hanya sebagai biaya operasional, tetapi juga sebagai investasi strategis jangka panjang. Inisiatif inovatif yang terus-menerus, penguatan sistem untuk mendeteksi ancaman siber, peningkatan kapasitas server aplikasi, serta perbaikan desain antarmuka pengguna yang ramah menjadi hal-hal kunci untuk bersaing di pasar keuangan global yang sangat kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia*. Bank Indonesia. (2024). *Laporan Sistem Pembayaran dan Digitalisasi Keuangan*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Kaltsum, S. A., & Muslichah, I. (2022). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia: Studi pada Layanan Mobile Banking*.
- Nurhaliza, A., Srisusilawati, P., & Yusup, A. (2025). *Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah*.
- Yusuf, E. E., & Bala, A. (2021). *Empirical Analysis of Service Quality, Reliability and End-User Satisfaction on Electronic Banking*.
- Muchtar, E. H., Alim, M. N., & Nurjannah, N. (2022). *Analisa Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*.
- Bakhri, S., & Auliya, F. (2025). *Transformasi Digital dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*.
- Andini, P. Y., & Fadilah, W. (2026). *Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2020). *Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*.

