

Kualitas Layanan Digital dan Kepercayaan Pengguna Aplikasi BYOND by BSI: Peran Mediasi Persepsi Kepatuhan Syariah

Dewi Maslachah, Imam Sopingi, Peni Haryanti, Athi' Hidayati

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang, Indonesia

Email: dewi.maslachah@mhs.unhasy.ac.id

Abstract

The development of Islamic digital banking in Indonesia has driven the increasing use of the BYOND by BSI application among university students. However, user trust in Islamic digital banking services is still influenced by many factors, including digital service quality and perceived sharia compliance. This study aims to examine the effect of digital service quality on user trust, with perceived sharia compliance as a mediating variable, in the BYOND by BSI application, study on gen Z University students in jombang. The research strategy for this study was a quantitative survey. A total of 2,630 participants formed the study population, all students from the 2022–2025 intake at Hasyim Asy'ari University Tebuireng in Jombang who use the BYOND by BSI application. 100 participants were randomly selected using a quota sampling method, and the sample size was calculated using the Slovin formula with a 10% margin of error. The researchers used SmartPLS 4.0 software to run the SEM approach, which is based on PLS, to analyze the data. The study findings indicate that: (1) digital service quality has a positive and significant effect on user trust; (2) the quality of digital services has a positive and significant effect on the perception of sharia compliance; (3) the perception of sharia compliance has a positive and significant effect on user trust; and (4) the perception of sharia compliance is proven to partially mediate the effect of the quality of digital services on user trust in the BYOND by BSI application among Unhasy students.

Keywords: *BYOND by BSI; Digital Service Quality; PLS-SEM; Sharia Compliance Perception; User Trust*

Abstrak

Perkembangan perbankan digital syariah di Indonesia mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi BYOND by BSI di kalangan mahasiswa. Namun, kepercayaan pengguna terhadap layanan digital perbankan syariah masih dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kualitas layanan digital dan persepsi kepatuhan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepercayaan pengguna dengan persepsi kepatuhan syariah menjadi variabel mediasi pada aplikasi BYOND by BSI, pada mahasiswa gen Z Universitas di jombang. Strategi penelitian untuk studi ini adalah survei kuantitatif. Sebanyak 2.630 partisipan yang membentuk populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa angkatan 2022–2025 di Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng di Jombang yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. 100 partisipan dipilih secara acak menggunakan metode pengambilan sampel kuota atau quota sampling, dan ukuran sampel diukur melalui rumus Slovin di margin kesalahan 10%. Peneliti menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0 untuk menjalankan pendekatan SEM, yang berbasis pada PLS, untuk menganalisis data. Temuan studi menegaskan bahwa: (1) kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna; (2) kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kepatuhan syariah; (3) persepsi kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna; dan (4) persepsi kepatuhan syariah terbukti memediasi secara parsial pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepercayaan pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa Unhasy.

Kata Kunci: *BYOND by BSI; Kepercayaan Pengguna; Kualitas Layanan Digital; Persepsi Kepatuhan Syariah; PLS-SEM*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital di seluruh dunia telah mengubah cara orang berinteraksi dengan layanan keuangan.¹ Dalam kondisi ini, kepercayaan pengguna menjadi faktor penentu keberlanjutan adopsi layanan digital, di mana kualitas layanan serta kemudahan akses menjadi indikator utama keberhasilan layanan digital di berbagai negara.²³ Di mana kualitas layanan menjadi tolak ukur utama keberhasilan platform digital di berbagai belahan dunia.⁴ Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepercayaan pengguna aplikasi BYOND by BSI Pada mahasiswa gen z di Universitas jombang.⁵

Kajian-kajian sebelumnya telah memberikan bukti empiris bahwa mutu layanan digital yang handal mampu menopang kepercayaan nasabah secara signifikan dalam ekosistem perbankan berbasis teknologi.⁶ Temuan serupa juga ditunjukkan pada lembaga keuangan syariah, di mana Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.⁷ Lebih jauh, bukti empiris di tingkat lokal mengonfirmasi bahwa kualitas layanan berpengaruh nyata terhadap kepercayaan nasabah, khususnya pada pengguna layanan digital BSI.⁸

Meskipun demikian, masih terdapat celah yang belum terjawab dalam literatur yang ada, yakni minimnya penelitian yang secara khusus menempatkan persepsi kepatuhan syariah sebagai mekanisme mediasi antara kualitas layanan digital dan kepercayaan pengguna dalam satu kerangka analisis yang terpadu.⁹ Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan

¹ Winarni dan Akbar, "Digital Transformation in the Financial System: A Comprehensive Review of the Literature on Fintech and Financial Inclusion," *Privet Social Sciences Journal* 5, no. 8 (2025): 100–114, <https://doi.org/10.55942/pssj.v5i8.479>.

² Rohmad Prio Santoso et al., "The Effect of Marketing Performance and Market Orientation on Competitive Advantage," *BIMA: Journal of Business and Innovation Management* 7, no. 3 (2025): 290–98, <https://doi.org/10.33752/bima.v7i3.9894>.

³ Wahid Ikhsanudin, Imam Sopingi, and kusnul ciptanila yuni Kusuma, "Pengaruh Digital Marketing Dan Religiusitas Nasabah Terhadap Minat Pengguna Produk Pembiayaan Di Bank Syariah," *Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3, no. 1 (2024): 298–306, <https://ejournal.iaipadanglawas.ac.id>.

⁴ Suminar et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Moderasi Kepercayaan Merek: Pada Generasi Mz," *Jurnal Ilmiah MEA* 9, no. 1 (2025): 2380–2405, <https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5443>.

⁵ alfina rahmaniyah Wakhidah, Imam Sopingi, and Anita Musfirah, "Pengaruh Non Performing Financing dan Rate Terhadap Return on Asset pada Perbankan Syariah Indonesia," *Jurnal TAUJIH Jurnal Perbankan Syaria'h* 6, no. 01 (2024): 49–62, <https://doi.org/10.53649/la%20riba.v6i1.931>.

⁶ Rismawan, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen," *JSEI* 1, no. 1 (2024): 10–19, <https://doi.org/10.71025/xfjgt736>.

⁷ Julaiha dan Imam Sopingi, "Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction," *JIESP* 4 (October 31, 2025): 34–44, <https://doi.org/10.54180/jiesp.2025.4.1.34-44>.

⁸ Indra dan Wahyuni, "Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Digital Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Pada Nasabah BSI Karawang," *JSI* 2, no. 4 (July 15, 2025): 16–28, <https://doi.org/10.62504/jsi1320>.

⁹ Susanta et al., "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Trust Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan Shopee," *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis)* 22, no. 2 (July 2, 2024): 241, <https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v22i2.12831>.

mengintegrasikan dimensi teknologi layanan digital dan nilai-nilai syariah secara bersamaan dalam satu model penelitian.¹⁰

B. Metode Penelitian

Studi ini menerapkan metode kuantitatif melalui model mediasi dalam menelaah pengaruh langsung ataupun tidak langsung antar variabel¹¹. Variabel independen ialah kualitas layanan digital (X), variabel dependen adalah kepercayaan pengguna (Y), dan variabel mediasi adalah persepsi kepatuhan syariah (Z). Penelitian dilakukan pada mahasiswa aktif Universitas di Jombang angkatan 2022–2025 yang memanfaatkan aplikasi BYOND by BSI, dengan total populasi 2.630 mahasiswa. Total sampel yang ada ditetapkan melalui rumus *Slovin* di taraf kesalahan 10%, menghasilkan 100 responden yang diambil melalui metode *Quota Sampling*.

Pengambilan data dilaksanakan melalui angket pada skala Likert 1–5. Analisis data dilaksanakan melalui penerapan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) pada SmartPLS 4.0¹². Pengujian model dilaksanakan melalui beberapa uji, yakni pengujian outer model dalam mengevaluasi validitas dan reliabilitas instrumen, dan uji inner model dalam melaksanakan uji korelasi antar variabel, meliputi uji R², Q², f², *direct effect*, dan *indirect effect*.¹³

C. Pembahasan

1. Kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna pada aplikasi BYOND by BSI

Hipotesis pertama terbukti signifikan karena menyatakan bahwa kualitas layanan digital memiliki dampak besar terhadap kepercayaan. Menurut hasil penelitian, tingkat kepercayaan mahasiswa Unhasy terhadap aplikasi BYOND by BSI berbanding lurus dengan persepsi kualitas layanan digital yang mereka gunakan. Temuan tersebut relevan terhadap teori *E-Service Quality* yang dijabarkan Parasuraman (2005)¹⁴, yang menegaskan kualitas layanan elektronik yang mencakup dimensi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan layanan, dan privasi secara langsung membentuk persepsi positif dan kepercayaan pengguna terhadap *platform* digital. Ketika pengguna merasakan layanan digital bisa berjalan secara optimal, aman, dan relevan terhadap kebutuhan, maka keyakinan mereka akan meningkat.

¹⁰ Dani Arsyad et al., “Connection Relationship Sebagai Mediasi Pengaruh Modal Terhadap Kewirausahaan Mahasiswa,” *TIJAROTANA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah* 6, no. 01 (2025), <https://doi.org/10.64454/tj.v6i01.77>.

¹¹ Hernawaty Manalu et al., *Metode Penelitian Ekonomi*, 2019.

¹² Imam Ghozali, *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9* (Badan penerbit Universitas diponegoro, 2021).

¹³ Harnilawati et al., *Metodologi Penelitian*, ed. S.Si Yasmin Pratiwi (Cedekia Publisher, 2024).

¹⁴ Parasuraman, “A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.”

Beberapa penelitian terdahulu mendukung temuan ini. Penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan *platform e-commerce* membuktikan kualitas layanan elektronik berkontribusi positif pada kepercayaan pelanggan, di mana kepercayaan pengguna meningkat seiring terpenuhinya ekspektasi layanan yang mereka terima.¹⁵ Hal serupa juga ditemukan pada pengguna aplikasi Neobank, bahwa kualitas layanan elektronik tidak hanya membentuk kepercayaan konsumen tetapi juga berdampak pada loyalitas mereka.¹⁶ Lebih lanjut, penelitian pada nasabah BSI menjabarkan kualitas layanan berkontribusi positif terhadap kepercayaan nasabah, yang relevansinya sangat erat dengan penelitian ini karena melibatkan subjek pengguna layanan digital BSI yang sama.¹⁷ Dengan demikian, berbagai hasil penelitian tersebut secara konsisten menegaskan bahwa kualitas layanan digital menjadi elemen dalam membangun kepercayaan pengguna pada *platform* perbankan syariah digital seperti aplikasi BYOND *by* BSI.¹⁸

2. Kualitas layanan digital berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan syariah pada aplikasi BYOND *by* BSI

Hasil pengujian hipotesis kedua menjabarkan kualitas layanan digital berkontribusi positif signifikan pada persepsi kepatuhan syariah, disertai skor koefisien yang paling tinggi di antara seluruh jalur dalam model penelitian. Temuan ini sejalan dengan *Compliance Theory* yang menegaskan bahwa kepatuhan individu dibentuk melalui interaksi faktor psikologis, sosial, dan struktural.¹⁹ Dalam konteks ini, faktor struktural tercermin melalui transparansi informasi produk, penerapan fatwa Dewan Syariah Nasional, serta kejelasan prinsip syariah pada setiap fitur aplikasi. Ketika elemen-elemen tersebut dapat dirasakan langsung oleh pengguna, secara psikologis mereka akan semakin meyakini bahwa layanan yang digunakan telah mematuhi prinsip syariah Islam, seperti kehalalan transaksi, keadilan, dan kebebasan dari unsur riba maupun gharar.

Temuan ini diperkuat oleh sejumlah penelitian terdahulu. Kajian mengenai keberlanjutan kepatuhan syariah membuktikan kualitas layanan berkontribusi positif pada persepsi kepatuhan syariah, menunjukkan bahwa layanan berkualitas bisa memenuhi

¹⁵ Sunanta et al., “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Trust Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan Shopee,” *JABIS* 22, no. 2 (2024): 241–54, <https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v22i2.12831>.

¹⁶ Siti Marwanah and Muchsin Saggaf Shibab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen,” *Fair Value* 4, no. 7 (2022): 2804–22, <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i7.1274>.

¹⁷ Indra and Wahyuni, “Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Digital Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Pada Nasabah BSI Karawang.”

¹⁸ Aprilinda Ummi Cholilah and Imam Sopingi, “Pengaruh Norma Subjektif Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Byond *by* BSI Melalui Pengetahuan Prinsip Mashlahah,” *Pelita: Jurnal Studi Islam Mahasiswa UII Dalwa* 2, no. 2 (2025): 242–58, <https://doi.org/10.38073/pelita.v2i2.2838>.

¹⁹ Étienne, “COMPLIANCE THEORIES.”

kebutuhan teknis pengguna serta bisa menumbuhkan keyakinan mereka terhadap integritas syariah lembaga keuangan Islam.²⁰ Dengan demikian, kian optimal kualitas layanan digital yang dihadirkan oleh aplikasi, akan kian kuat juga persepsi pengguna bahwa setiap transaksi yang dilakukan telah terbebas dari unsur yang dilarang pada lingkup Islam.

3. Persepsi kepatuhan syariah berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna pada aplikasi BYOND by BSI

Temuan uji H3 menegaskan persepsi kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna, yang bermakna kian kuat persepsi mahasiswa Unhasy bahwa aplikasi BYOND by BSI beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah Islam, akan kian besar juga tingkat kepercayaan mereka pada aplikasi. Temuan tersebut relevan terhadap model E-Trust yang menegaskan kepercayaan dalam transaksi elektronik terbentuk dari interaksi antara pengguna, sistem digital, dan penyedia layanan, di mana keamanan, privasi, integritas, kompetensi, dan niat baik menjadi determinan utamanya.²¹ Dalam Konteks perbankan syariah digital, persepsi kepatuhan syariah berperan sebagai dimensi tambahan yang memperkuat kredibilitas penyediaan layanan, sehingga ketika pengguna meyakini bahwa BYOND by BSI telah memenuhi seluruh ketentuan syariah dan bebas dari unsur riba maupun, gharar, kepercayaan mereka terhadap integritas BSI pun semakin menguat.

Temuan ini diperkuat oleh sejumlah penelitian terdahulu. Penelitian pada mahasiswa pengguna layanan digital BSI menemukan kepatuhan syariah berkontribusi positif signifikan pada kepercayaan konsumen, yang relevansinya sangat erat karena melibatkan segmen pengguna yang serupa dengan penelitian ini.²² Senada dengan itu, kajian pada nasabah perbankan syariah membuktikan bahwa komitmen institusi terhadap prinsip syariah merupakan fondasi utama yang membentuk dan mempertahankan kepercayaan nasabah.²³

²⁰ Ishak dan Hassanee, "Sharia Compliance Sustainability With Good Corporate Governance as Intervening: Trust, Service Quality, and Commitment," *JAS* 9, no. 1 (2025): 159–79, <https://doi.org/10.46367/jas.v9i1.1994>.

²¹ Yousafzai *et al.* "A Proposed Model of E-Trust for Electronic Banking."

²² Noor Armalia Putri *et al.*, "The Influence of Financial Technology and Sharia Compliance on Consumer Trust," *Borneo Islamic Finance and Economics Journal* 5, no. 1 (July 22, 2025): 47–61, <https://doi.org/10.21093/bifej.v5i1.11243>.

²³ Amalia *et al.* "Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bnp Paribas Syariah," *AL-HUKMI* 6, no. November (2025): 1–10, <https://doi.org/10.35316/alhukmi.v6i2.7645>.

4. Kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna melalui persepsi kepatuhan syariah pada aplikasi BYOND by BSI

Hasil pengujian hipotesis keempat menjabarkan persepsi kepatuhan syariah signifikan memediasi pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepercayaan pengguna, dengan jenis mediasi parsial (*partial mediation*) mengingat pengaruh langsung kualitas layanan digital terhadap kepercayaan pada H1 juga terbukti signifikan. Temuan tersebut bermakna kualitas layanan digital bisa berpengaruh langsung pada kepercayaan pengguna, sekaligus bisa bekerja secara tidak langsung melalui persepsi kepatuhan syariah sebagai jembatan nilai yang mempertemukan aspek teknik layanan dengan aspek spiritual pengguna. Temuan ini sejalan dengan konsep mediasi dalam model struktural yang menegaskan bahwa variabel mediasi berperan memperkuat dan mempertegas hubungan antar variabel utama dalam suatu sistem kausalitas.

Temuan tersebut diperkuat oleh studi yang menemukan bahwa kepatuhan syariah dalam layanan digital perbankan syariah berperan penting dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan nasabah.²⁴ Sejalan dengan itu, membuktikan bahwa kualitas layanan digital dan kepatuhan syariah ialah aspek yang saling mendukung untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam perbankan syariah.²⁵

D. Kesimpulan

Kajian ini mengungkapkan bawa mutu layanan berbasis digital memegang peran krusial dalam membentuk keyakinan pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI di kalangan mahasiswa gen z di jombang. Semakin baik pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital, semakin kuat pula kepercayaan yang tumbuh terhadap platform tersebut. Mutu layanan digital juga terbukti menjadi faktor dominan yang membentuk cara pandang pengguna terhadap lesesuaian operasional aplikasi dengan nilai-nilai syariah islam. Yang menjadi pembeda utama penelitian ini adalah terbuktinya peran mediasi persepsi kepatuhan syariah, semakin pengguna meyakini bahwa aplikasi beroperasi sesuai prinsip Islam, semakin besar pula kepercayaan yang dihasilkan, meskipun pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan tetap berlangsung secara bersamaan.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada teknologi layanan digital dan nilai syariah ke dalam satu kerangka analisis yang utuh, menjawab celah yang selama ini ada dalam literatur di mana kedua aspek tersebut umumnya dikaji secara terpisah. Meski demikian, penelitian ini

²⁴ Syakarna dan Islahudin. "Kepatuhan Syariah Dalam Transformasi Digital Pada Layanan Mobile Banking Syariah." *ADZKIYA* 14 (2026): 19–35. <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v14i1.12352>.

²⁵ Syahrul Ramadhan Al-ghoffar, Imam Sopingi, and Erma Nur Hanifah, "Strategi Pemasaran Berbasis Digital Syariah Dalam Promosi Produk Di Bank Syariah Indonesia (BSI)," *ISTISMAR: Jurnal Kajian Dan Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2024): 1–15, <https://doi.org/10.32764/istismar.v7i2.5400>.

memiliki keterbatasan pada cakupan subjek yang hanya mencakup mahasiswa, serta belum mengakomodasi variabel-variabel yang lain yang potensial turut memengaruhi kepercayaan pengguna, seperti loyalitas, kepuasan, maupun persepsi kemudahan penggunaan, sehingga generalisasi temuan ini ke populasi yang lebih luas.

Referensi

- Abdussamad, Juriko, Imam Sopingi, Budi Setiawan, and Nurhikmah Sibua. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mixed Methode*, 2024.
- Al-ghoffar, Syahru Ramadlan, Imam Sopingi, and Erma Nur Hanifah. “Strategi Pemasaran Berbasis Digital Syariah Dalam Promosi Produk Di Bank Syariah Indonesia (BSI).” *ISTISMAR : Jurnal Kajian Dan Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2024): 1–15. <https://doi.org/10.32764/istismar.v7i2.5400>.
- Amalia, Nabilatul, Muhammad Syarofi, and Sania Usmani. “Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bnp Paribas Syariah.” *AL-HUKMI: Jurnal Hukum Ekonomi Syari’ah Dan Keluarga Islam* 6, no. November (2025): 1–10. <https://doi.org/10.35316/alhukmi.v6i2.7645>.
- Amanda, Tesa, Hanif, and Yulistia Devi. “Pengaruh Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use Dan Self Efficacy Terhadap Penggunaan Qris Sebagai Alat Pembayaran Digital Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Kasus Pengguna Qris Pada UMKM Di Bandar Lampung).” *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3, no. 10 (2025). <https://doi.org/10.62281/032hj423>.
- Arsyad, Dani, Anggun Safira, Imam Sopingi, and Anita Musfiroh. “Connection Relationship Sebagai Mediasi Pengaruh Modal Terhadap Kewirausahaan Mahasiswa.” *TIJAROTANA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah* 6, no. 01 (2025). <https://doi.org/10.64454/tj.v6i01.77>.
- Cholilah, Aprilinda Ummi, and Imam Sopingi. “Pengaruh Norma Subjektif Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Byond by BSI Melalui Pengetahuan Prinsip Mashlahah.” *Pelita: Jurnal Studi Islam Mahasiswa UII Dalwa* 2, no. 2 (2025): 242–58. <https://doi.org/10.38073/pelita.v2i2.2838>.
- Étienne, Julien. “COMPLIANCE THEORIES.” *Revue Francaise de Science Politique* 60, no. 3 (2010): 493–517. <https://doi.org/10.3917/rfsp.603.0493>.
- Ghozali, Imam. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9*. Badan penerbit Universitas diponegoro, 2021.
- Harnilawati, dita rama Insiyanda, Imam Sopingi, Erlia Indriasari, Ofirenty Elyada, Nubatonis, femmy sofie Schouten, et al. *Metodologi Penelitian*. Edited by S.Si Yasmin Pratiwi. Cedekia Publisher, 2024.
- Ibhar, Frinov feldiko. “E-Servqual Analysis of Satisfaction and Loyalty on Tokopedia Consumers in Riau Province.” *TIJAB (The International Journal of Applied Business)* 6, no. 1 (2022): 01–16. <https://doi.org/10.20473/tijab.v6.i1.2022.33673>.
- Ikhsanudin, Wahid, Imam Sopingi, and kusunul ciptanila yuni Kusuma. “Pengaruh Digital Marketing Dan Religiusitas Nasabah Terhadap Minat Pengguna Produk Pembiayaan Di Bank Syariah.” *Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 3, no. 1 (2024): 298–306. <https://ejournal.iaipadanglawas.ac.id>.
- Indra, muhammad sofyan aditya, and Sri Wahyuni. “Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Digital Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Pada Nasabah BSI Karawang.” *Journal of Scientific Interdisciplinary* 2, no. 4 (July 15, 2025): 16–28. <https://doi.org/10.62504/jsi1320>.
- Ishak, Khodijah, and Narong Hassanee. “Sharia Compliance Sustainability With Good Corporate Governance as Intervening: Trust, Service Quality, and Commitment.” *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)* 9, no. 1 (2025): 159–79. <https://doi.org/10.46367/jas.v9i1.1994>.

- Julaiha, and Imam Sopingi. "Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction." *JIESP : Journal of Islamic Economics Studies and Practices* 4 (October 31, 2025): 34–44. <https://doi.org/10.54180/jiesp.2025.4.1.34-44>.
- KBBI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2008.
- Manalu, Hernawaty, Fahrudin Ramly, ikram mubarak Djodding, putri patria Kusuma, felix arfid Guampe, Eni Farida, Dexi Triadinda, fere febriana Sritutur, dwi epty Hidayaty, and Imam Sopingi. *Metode Penelitian Ekonomi*, 2019.
- Marwanah, Siti, and muchsin saggaf Shibab. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen." *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 7 (2022): 2804–22. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i7.1274>.
- Parasuraman. "A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." *Journal of Service Research* 7, no. 3 (2005): 213–33. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Putri, Noor Armalia, Purwanti Purwanti, Rinna Ramadhan Ain Fitriah, and Rabiatul Adawiyah. "The Influence of Financial Technology and Sharia Compliance on Consumer Trust." *Borneo Islamic Finance and Economics Journal* 5, no. 1 (July 22, 2025): 47–61. <https://doi.org/10.21093/bifej.v5i1.11243>.
- Rahma, Nadia, and Hafiez Sofyani. "The Influence of Islamic Banking Digital Service Quality on Intention to Continue Using Islamic Banking: A Case of Indonesia." *Journal of Accounting and Investment* 25, no. 1 (2024): 269–88. <https://doi.org/10.18196/jai.v25i1.18841>.
- Rismawan. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen." *Jurnal Syariah Dan Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2024): 10–19. <https://doi.org/10.71025/xfjgt736>.
- Royyanto, Afif, and Yenny Kornitasari. "Pengaruh Information Quality, Apps Aesthetics, Islamic Physical Attributes Terhadap Digital Opening Account Bank Syariah Di Indonesia Yang Dimediasi Oleh Trust of Consumer." *IEFF: Islamic Economic and Finance Focus* 2, no. 4 (2023): 732–49. <http://dx.doi.org/10.21776/ieff>.
- Santoso, Rohmad Prio, Imam Sopingi, Choirun Nisful Laili, and Winaika Irawati. "The Effect of Marketing Performance and Market Orientation on Competitive Advantage." *BIMA : Journal of Business and Innovation Management* 7, no. 3 (2025): 290–98. <https://doi.org/10.33752/bima.v7i3.9894>.
- Sukmara, Denden, Afif Zaerofi, and Yono Haryono. "The Impact of Sharia Compliance and Service Quality on Customer Loyalty with Religiosity as a Mediating Variable." *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam* 8, no. 78 (2022): 272–93. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v8i2.6043>.
- Suminar, Rita, Maria Widayarni, and Vera Intanie Dewi. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Moderasi Kepercayaan Merek : Pada Generasi Mz." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 9, no. 1 (2025): 2380–2405. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5443>.
- Sunanta, Shiffa Dea Vinandara, Sadeli, and Meilan Sugiarto. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Trust Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan Shopee." *JABis: Jurnal Administrasi Bisnis* 22, no. 2 (2024): 241–54. <https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v22i2.12831>.
- Susanta, Susanta, Shiffa Dea Vinandara, Sadeli Sadeli, and Meilan Sugiarto. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Trust Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan Shopee." *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis)* 22, no. 2 (July 2, 2024): 241. <https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v22i2.12831>.
- Syakarna, Nugraheni Fitroh Rezqi, and Ahamad Noor Islahudin. "Kepatuhan Syariah Dalam Transformasi Digital Pada Layanan Mobile Banking Syariah." *ADZKIYA : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah* 14 (2026): 19–35. <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v14i1.12352>.

- Wakhidah, alfinah rahmaniyah, Imam Sopingi, and Anita Musfirah. "Pengaruh Non Performing Financing dan Rate Terhadap Return on Asset pada Perbankan Syariah Indonesia." *Jurnal TAUJIH Jurnal Perbankan Syari'ah* 6, no. 01 (2024): 49–62. <https://doi.org/10.53649/la%20riba.v6i1.931>.
- Winarni, Riani, and Tri Sanatha Wahyu Akbar. "Digital Transformation in the Financial System: A Comprehensive Review of the Literature on Fintech and Financial Inclusion." *Priviet Social Sciences Journal* 5, no. 8 (2025): 100–114. <https://doi.org/10.55942/pssj.v5i8.479>.
- Yousafzai, Shumaila Y., John G. Pallister, and Gordon R. Foxall. "A Proposed Model of E-Trust for Electronic Banking." *Technovation* 23, no. 11 (2003): 847–60. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(03\)00130-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(03)00130-5).