

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Fatihudin, Didin dan M. Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Cetakan 1. CV Budi UTAMA. Yogyakarta
- Ghozali, I. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro) hlm. 59.
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*, (Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro) hlm. 45.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 113-114.
- Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013), 7.14.
- M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 213.
- Meithiana, Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (Jawa Timur: Unitomo Press) Hlm 84.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satscaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, et al. *Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z* (Yogyakarta: UGM Press, 2018), 62.
- Riduwan. (2020). *Metodologi penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Riyanto. S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Pertandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartik, S., & Hariasih, M. (2018). Buku Ajar: *Manajemen Perbankan*.
- Supriyono, M. (2011). Buku pintar perbankan. *Yogyakarta: Andi*.
- Suryani, T. (2013). Kualitas layanan jasa: Konsep, dimensi, dan pengukurannya. Bandung: Alfabeta.
- Suryani Tatik, *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 165.
- Suwartono, M. (2014). *Dasar-dasar metodologi penelitian*. Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy, A. D. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, A. D. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Tjiptono Fandy, A. D. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 4. Penerbit Andi.

Jurnal

- Arifin, M. (2023). *Pengertian Bank dan Perkembangannya di Era Digital*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 25(1), 1-10.
- Bayu Arie Fianto et al. (2021). *Mobile Banking Service quality and its impact on customer satisfaction of indonesia islamic banks*. Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, Vol. 7 No. 1, fakulty of economics and business, Universitas Airlangga hlm 61.
- Diva, I., Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam*. Journal of Sharia Economics, 3(2), 198-214.
- Purwandari, D.D. (2022). *Peran Bank dalam Sistem Keuangan dan Perekonomian Nasional*. Jurnal Manajemen dan Keuangan, 24(2), 111-120.
- Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra bank terhadap kepuasan nasabah era covid 19*

(studi kasus di pt. Bank mandiri kantor cabang palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 2(2), 201-210.

Supriyono, R.A. (2021). *Transformasi Industri Perbankan di Era Digital: Peluang dan Tantangan*. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 10(2), 151-165.

Tesis:

Ahla, B. H. (2022). *Pengaruh Kualitas layanan mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang*. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.

Harish, I. N. (2017). *Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Isroul Khusna, I. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)* (Doctoral dissertation, IAIN MANADO).

Khoirini, K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)*. *Keunis*, 8(1), 1-9.

Sumber Elektronik:

Bank Indonesia (2023). Statistik Sistem Pembayaran Nasional. Diakses 3 Maret 2024, dari: <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/TKMNovember-2023.aspx>

BNI. (2021) | *Survey Mobile Banking*. Bni.co.id. Diakses 3 Maret 2024, dari: <https://www.bni.co.id/id-id/>

BNI. (2021) | *E-Banking*. Bni.co.id. Diakses 6 Maret 2024, dari: <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking>

Otoritas Jasa Keuangan (2023). Statistik Perbankan Indonesia. Diakses 5 Maret 2024, dari:

<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ndadata-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia/default.aspx>

Sumber Lainnya:

Undang-Undang RI Nomor 10, tentang Perbankan Tahun 1998.

Undang-Undang RI Nomor 10, Pasal 1 tentang Perbankan Tahun 1998.

Undang-Undang RI Nomor 10, Pasal 2, 3 dan 4 tentang Perbankan Tahun 1998.