

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, R. (2017). *Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017).
- Amiri Aghdaie, S. F., & Faghani, F. (2012). Mobile banking service quality and customer satisfaction (application of SERVQUAL model). *International Journal of Management and Business Research*, 2(4), 351-361.
- Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), 2019-2020. september. [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)
- Asra, dkk. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Bogor: In Media
- Awaliya, N. *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile di DKI Jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).
- Basmar, E., Purba, B., Nugraha, N. A., Purba, E., Krisnawati, L., Damanik, D., ... & Siswanti, I. (2021). *Perekonomian dan Bisnis Indonesia*. Yayasan Kita Menulis.
- Birks, D. F. (n.d.). *An Applied Approach Updated Second European Edition*.
- Chavda, M. B., dan Solanki, A. 2014. An Empirical Study on Adoption of The Mobile Banking Services in Ahmedabad City. *Eduved Global Management Research* 1(1): h. 31-37
- Fransiska, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri* (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi* (Edisi 7). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty*. New Jersey: Wiley.

- Husein Umar, (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali, Jakarta
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas*
- Kolter, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. (Alih Bahasa Benyamin Molan, Ed.) (Edisi 13). Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management* (p. 352). Boston, MA: Pearson.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: CV Bdi Utama, 2018), hal. 80
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9.
- Nuraini, I.S., & Mudiantono. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Othman, A. & L. Owen. Et, al. (2001). Adoting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: A Case Study in Kuwait Finance House. *International Jurnal of Islamic Financial Service*, 3(1).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum
- Permana, A. R. (2016). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Starbucks Bandung Indah Plaza* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).

Poon, W. C. 2008. Users' Adoption of E-Banking Services: The Malaysian Perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing* 23(1): h. 59-69. Repurchase Intention dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening di Broadway Barbershop Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 9 No. (1), 35-42.

Retail Service Quality, dan Customer Perceived Service Quality terhadap Rinaldi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota Serta Loyalitas Anggota pada BMT AL-FATH IKMI. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 10(1).

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish

Shanka, M. S. (2012). Bank service quality, customer satisfaction and loyalty in Ethiopian banking sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1), 001-009.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Manajemen Cetakan ke-4*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Peneraannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sunyoto, Danang, (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Cetakan ke-1. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta.

Tanamal, N. A. A., Suharyati, S., & Ali, S. (2020, November). Analisis Pengaruh Pemasaran Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike. In *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)* (Vol. 1, pp. 864-881).

Tjiptono (2000). *Komitmen pelanggan loyal terhadap suatu merek*. Andi. Jakarta

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (ketiga)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia

- Tumewah, E., Juniarta, Y. K., & Kurniawan, Y. (2020). The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers. *International Journal of Management and Humanities*, 4(6), 132-138.
- Utama, R. O. P. (2020). *Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan dan Biaya Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Online Trading pada PT FAC Sekuritas Indonesia* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Widjiono, L. M., & Japariato, E. (2014). Analisa Pengaruh Self Image Congruity, Williams, S., *et al.* 2011. Competing with the Mega-Banks through Mobile & Web Channels. *Presentation Gonzo Banker Publication*. Cornerstone Advisors, INC: Scottsdale.