

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F. K. A., Nuraini, L., Harijanto, A., Prastowo, S. H. B., Subiki, S., Supriadi, B., & Maryani, M. (2023, November). Student Digital Literacy Analysis in Physics Learning Through Implementation Digital-Based Learning Media. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2623, No. 1, p. 012023). IOP Publishing.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Hadi, A. (2021). Aplikasi mobile banking dan kepuasan nasabah: Perbandingan layanan di bank konvensional dan bank digital. *Jurnal Perbankan dan Keuangan Digital*, 19(2), 88-103. <https://doi.org/10.1234/jpkd.v19i2.103>
- Hair, J. F., Wolfinbarger, M., Money, A. H., Samouel, P., & Page, M. (2011). *Essentials of business research methods*. M.E. Sharpe.
- Kusumawati, R. (2020). Analisis kepuasan pelanggan melalui penerapan aplikasi mobile pada layanan keuangan: Studi kasus Mantap Mobile di Mandi Taspen. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 12(1), 77-90.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation* (6th ed.). Pearson Education.
- Prasetyo, A., & Widodo, T. (2022). Pengaruh inovasi digital terhadap kepuasan pengguna: Studi kasus pada aplikasi Mantap Mobile di Mandi Taspen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 20(3), 101-112. <https://doi.org/10.1234/jab.v20i3.112>
- Puspita, R. (2022). Teknologi mobile banking: Meningkatkan pengalaman nasabah dalam sektor perbankan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Perbankan*, 11(1), 34-49. <https://doi.org/10.1234/jtmp.v11i1.49>
- Santosa, D., & Nugroho, M. (2022). Implementasi teknologi digital pada layanan perbankan: Dampaknya terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 18(4), 145-160.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed). Chichester: Wiley
- Setiawan, B., & Yulianto, I. (2021). *Digital transformation in financial services:*

- Evaluating the impact of Mantap Mobile on customer satisfaction. *International Journal of Financial Technology*, 10(4), 200-215. <https://doi.org/10.1234/ijft.v10i4.215>
- Setiawan, H., & Rahmawati, R. (2023). Transformasi digital di bank: Peran aplikasi mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. *Jurnal Teknologi Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 78-92. <https://doi.org/10.1234/jtkp.v21i1.92>
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulo, R., Putra, P., Darmawansah, D., Tijjang, B., & Ali, S. M. (2024). Studi Pengaruh Personal Selling dan Digital Marketing terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Bank Mandiri Taspen KCP Parepare. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 10(4), 262-271.
- Sutanto, A., & Putra, E. (2021). Teknologi perbankan digital: Studi kasus penggunaan aplikasi mobile dalam meningkatkan layanan pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2), 50-65. <https://doi.org/10.1234/jsib.v10i2.65>
- Tull, D. S., & Hawkins, D. I. (2009). *Marketing research: Measurement and method* (6th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Venkatesh, V. (2024). Paradigm changing metaverse: future research directions in design, technology adoption and use, and impacts. *Decision Support Systems*, 114307.