

DAFTAR PUSTAKA

- Anak Agung Putu Agung, Metodologi Penelitian Bisnis, 48
- Angel Villania Putri, et al. 2023. “Pengaruh Efektivitas Pengetahuan, Gaya Hidup, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang”. *Adl Islamic Economic*, Vol. 4 No.1.
- Arikunto, S, Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Yogyakarta: Pustaka Pelajar (2017)
- Ayu Nursari, I wayan Suparta, and Moelgini Yoke, “Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Diminta Masyarakat (M1) Dan Perekonomian,” *JEP* (2019).
- Bella Puspita Rininda, Radna Nurmalina Danisma Diayanti “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia”. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 7 no. 2 (2023)
- Citra Laksmi Rithmaya, Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Internet Banking, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen* 16 no.116.
- Deby Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, 2020. “Peran Layanan *Mobile banking* Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah”. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 02 no.1 (Februari 2020)
- Diva, I., F. F. Ashal, dan I.R.R. Tarigan, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam”. *Journal of Sharia Economics* 3 no.2 (2022)
- Donni Juni Priansa, Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer (Bandung: Alfabeta, 2017)

- Fadlan, Abi. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)." *Photosynthetica* 2 (1) (2018).
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* Edisi 3, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011)
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.
- Fitri madona, 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Skripsi UIN Raden Fatah Palembang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi ke8). Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Himani sharma (2011) "Bankers perspectives on E-banking and its challenge: evidence from north india, the IUP journal of Bank Management, Vol X No 4 2011.
- <https://uit-lirboyo.ac.id> diakses pada tanggal 30 Mei 2024.
- <https://aptika.kominfo.go.id> diakses pada tanggal 08 Desember 2023.
- Ibrahim, 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Indah Mayasari Rinaldi, dkk "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI Di Banda Aceh," *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan* 8 no 3 (2017).
- John Fernos dan Gwen Gietricen, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah *Mobile banking* Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat". *Jurnal Pundi*, 03 no 02 (Juli 2019).
- Kamalina Mihrun, 2018. "Perkembangan Internet Banking Di Indonesia ". *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*. 8.no 1.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: prenhallindo.
- Kurniawan dan Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016)

- M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 134.
- Melfi Adela, 2020 "Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syari'ah KCP Rajabasa)" Skripsi IAIN Metro.
- Minibas-Poussard, J., Le Roy, J., & Erkmen, T. (2017). The moderating role of individual variables in the relationship between organizational justice and organizational commitment. *Personnel Review*, 46(8), 1635–1650.
- Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 79.
- Ninik Rustanti, *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi*, 34.
- Ningrum, Dera Liana 2022. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking dan Marketplace Terhadap Perilaku Konsumtif Dalam Perspektif Ekonomi ". *Ilmu Ekonomi dan Bisnis UIN Raden Intan Lampung*.
- Nurdin et al., "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)."
- Nurmilasari, "pengaruh pelatihan dan kompendasi Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Parepare(Analisi Manajemen Syari'ah)" Skripsi Sarjana; Jurusan Perbankan Syari'ah:parepare 2019, h. 37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12– 40.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (NJ: Pearson Education, 2012)
- Philip Kotler dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13 Jilid 1 (Jakarta: 2009), h. 45.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009).
- Rezky Arianti Akob dan Zulfikri Sukarno, 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN

- di Makassar”. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi dan Entrepreneurship*, 11 no.2, (Juli 2022)
- Riduwan, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Rifka Mudrikul Muna, et al, “Bank Syari’ah Indonesia (BSI): Studi Pustaka (*Library Research*) dan Bibliometrik Vosviewer, (2023)
- Robert Kurniawan, Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R, 96-97.
- Singgih Santoso, Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018)
- Suasapha, Anom Hery. Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata: Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisata*. Vol. 19 No. 1 Maret 2020.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, hal. 6.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 63.
- Sugiyono, S, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung, Indonesia: CV Alfabeta (2018).
- Sulaeman, Asep. 2018. “Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan 6 no. 1, (Januari 2018).
- Sulistyaningsih, et al, 2021. (Potensi Bank Syari’ah Indonesia Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional). *Jurnal Al- Qanun* 4 no. 1.
- Survey pada mahasiswa universitas islam tribakti 17-18 November 2023.
- Syamsul Hadi, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *jurnal pendidikan*, Universitas Islam Indonesia, Maret 2014
- Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain* (Yogyakarta: Andi, 2015)
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tri Nur Baiti.2020. *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah*.

Wardana, Aditya. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. DeReMa Jurnal Manajemen, No 2 Volume 10. September 2015.

Yeni Anda Dwi Nurput Pitasari, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo”. IAIN ponorogo.(2019)

Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A.1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*,1(21)

