

DAFTAR PUSTAKA

- Andrayani, K. F., & Solekah, N. A. (2021). Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E-Service Quality). *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021)*. <https://infobanknews.com>
- Bharmawan, dan Hanif. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa : Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Surabaya: SCOPINDO
- Chrismastianto, I. A. W. C. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1). www.eMarketer.com
- Dewi, K. L. listyana D., Yulianthini, N. N., Telagawathi, N. L. W. S., & Luh Wayan Sayang Telagawathi, N. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2).
- Firmansyah, dan Fatihudin, 2019. (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan), Utama. Pemasaran Jasa : Yogyakarta, CV Budi Utama.

Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7(3), 330–341.

Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1).
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter24>

Marlius, D., & Putriani, I. (2019). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 03(02).
<https://doi.org/10.31575/jp.v3v2.151>

Maryati, S., Budianto, A., & Herlina, N. (2019). Pengaruh Progam Service Quality Terhadap Customer Satisfaction (Suatu Studi pada Bank BTPN Cabang Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4).

Munthe, S. D., & Sari, I. (2015). Survey Kepuasan Konsumen Terhadap Pemanfaatan Layanan E-Banking Pada Bank-Bank Umum Di Kota Medan. *Ekonomi Dan Keuangan*, 1(2). www.bi.co.id

Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking di kota Depok). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 22(1).

Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, 8(1), 90.
<https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>

Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2).
<https://doi.org/doi.org/10.21009/JRMSI.010.2.10>

Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2).

Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. 7(1).

Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1).

Sudarwan, I. A. (3 Juli, 2018). *Persaingan Semakin Ketat di Perbankan* :<https://finansial.bisnis.com/read/20180703/90/812401/persaingan-semakin-ketat-di-perbankan-digital>

Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono. F. (2019). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, dan Chandra. 2019. Service Quality dan Customer Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Yulian, E. (2022, June 30). *Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022: Ini Dia Bank-Bank Terbaik Dalam Layanan*. Infobanknews.Com.

<https://infobanknews.com/infobank-19th-banking-service-excellence-awards-2022-ini-dia-bank-bank-terbaik-dalam-layanan/>