

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269.  
<https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022a). Pengaruh kemanfaatan, kemudahan keamanan, dan fitur m-banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah indonesia (studi kasus BSI KCP sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022b). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). In *Islamic Sciences, Sumenep* (Vol. 1).
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022c). Pengaruh kemanfaatan, kemudahan keamanan, dan fitur m-banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah indonesia (studi kasus BSI KCP sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140.  
<https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Arianto, N. (2018a). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG DALAM MENGGUNAKAN JASA HOTEL RIZEN KEDATON BOGOR* (Vol. 1, Issue 2).
- Arianto, N. (2018b). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG DALAM MENGGUNAKAN JASA HOTEL RIZEN KEDATON BOGOR*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1.  
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2).  
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17, 114–126.  
<https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Chou, S.-Y., Trappey, A., Pokojski, J., & Smith, S. (2009). *Global Perspective for Competitive Enterprise, Economy and Ecology: Proceedings of the 16th ISPE International Conference on Concurrent Engineering*. <https://doi.org/10.1007/978-1-84882-762-2>
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Kinerja*, 3(01), 111–122.
- Deananda, A., Budiastuti, P., & Muid, D. (2020). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENGARUH MINAT PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS E-COMMERCE PADA APLIKASI SHOPEE DENGAN*

*MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>

- Delvi, O., & Musfiroh, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri. In *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* (Vol. 1, Issue 1). [www.brisyariah.com](http://www.brisyariah.com)
- Dzul, A., & Syarifuddin, I. (2021). YUME : Journal of Management PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA MOBILE BANKING DI ERA PANDEMIK COVID-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar). *YUME : Journal of Management*, 4(1), 2021–2208. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.76>
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh kualitas produk, inovasi produk dan promosi terhadap keputusan pembelian produk Hi Jack sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17–32.
- Gazor, H., Nemati, B., Ehsani, A., & Nazari Ameleh, K. (2012). Analyzing effects of service encounter quality on customer satisfaction in banking industry. *Management Science Letters*, 2(3), 859–868. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2011.11.011>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 23*.
- Hasibuan, D. H., Marpaung, B. S., Magdalena, A., & Afiani, N. S. (2023a). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking terhadap. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(4). <https://doi.org/10.33395/remik.v7i4.12991>
- Hasibuan, D. H., Marpaung, B. S., Magdalena, A., & Afiani, N. S. (2023b). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking terhadap. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(4). <https://doi.org/10.33395/remik.v7i4.12991>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Ichsan, R., & Karim, A. (2021). *KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN* (Vol. 6, Issue 1).
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.
- Intakoris, S., Wardhana, M., Maryatin, & Prihantono, J. (2023). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN NASABAH ELEKTRONIK PADA PENGGUNAAN FITUR BCA M-BANKING*.
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78.
- Jin, B., & Park, J. Y. (2006). The Moderating Effect of Online Purchase Experience on the Evaluation of Online Store Attributes and the Subsequent Impact on Market Response Outcomes. *Advances in Consumer Research*, 33, 203–211.
- Jogiyanto. (2009). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi.

- Kamarudin, J., Novianti, M., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju, F. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 2656–6265. <https://www.pinhome.id/blog/bank-terbesar-di-indonesia/>
- Khotijah, S. (2023). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economics and Finance Journal*, 3(2).
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). Indeks.
- Kotler, P., & Kaller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Erlangga.
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7, 450–465. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i4/2821>
- Lestari, N. A., & Iriani, S. S. (2018). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PADA SITUS MATAHARIMALL.COM. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6.
- Mandiri, A., Efriyanto, & Matekohy, E. (2021). Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. In *Asri Cahya Mandiri. Efriyanto. Elizabeth Yanse Matekohy Account* (Vol. 8, Issue 1).
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Mundir, A., & Lilik Nur Hayati. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *MALIA (TERAKREDITASI)*, 12(2), 243–256. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668>
- Nawangsari, S., & Widiastuti, R. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK (STUDI KASUS PADA PT BANK DKI – DEPOK). *Sebatik*, 22(2), 51–55. <https://jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/view/307>
- Novia, R., Astuti, D., & Awali, H. (n.d.). *ZISWAF ASFA JOURNAL The Effect of Trust, Product Quality, and Mobile Banking Services on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Pekalongan Kajen*. 1, 2023.
- Octavia, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX LAMPUNG. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Pambudi, T., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Spesial Issue 3), 1267–1287.
- Panigrahi, S., Azizan, N., & Waris, M. (2018). Investigating the Empirical Relationship Between Service Quality, Trust, Satisfaction, and Intention of Customers Purchasing Life Insurance

Products. *Indian Journal of Marketing*, 48, 28.  
<https://doi.org/10.17010/ijom/2018/v48/i1/120734>

Pollack, B. (2014). Why Do Consumers Stay When Things Are Bad and Leave When Things Are Good? *Journal of Relationship Marketing*, 13, 191–206.  
<https://doi.org/10.1080/15332667.2014.939016>

Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.

Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1).

Raman, A. (2011). *Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer*.

Sadewa, H. (2018a). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Oleh*. <http://www.fisip.undip.ac.id>

Sadewa, H. (2018b). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang Oleh*. <http://www.fisip.undip.ac.id>

Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 119.

Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (MINISTAL)*, 1(1), 1–18.

Sayar, C., & Wolfe, S. (2007). Internet banking market performance: Turkey versus the UK. *International Journal of Bank Marketing*, 25, 122–141.  
<https://doi.org/10.1108/02652320710739841>

Selvia Agusti, I., & Verano, Y. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (KFCARJUNA MEDAN PERJUANGAN). *NIAGAWAN*, 11.

Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3). <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269>

Setyawan, Y. N. (2014). Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon Di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1).

Sondakh, C. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D* . Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Ed. Kedua Revisi). Alfabeta.
- Sukma, E. A., Hadi, M., & Nikmah, F. (2019). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Dan Trust Terhadap Intensi Pengguna Instagram. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 112–121.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen : Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suyudi, M., Tulak Tandirerung, Y., Lestari, H., & Cipto Mangunkusumo. (2023). *DIMENSI KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, KEMUDAHAN MOBILE BANKING ATAS KEPUASAN NASABAH BRI CABANG SAMARINDA*. [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=banking](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=banking)
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.
- Tjiptono, F. (2015a). *Strategi Pemasaran*.
- Tjiptono, F. (2015b). *Strategi Pemasaran*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Tsiakis, T., & Stephanides, G. (2005). The concept of security and trust in electronic payments. *Computers & Security*, 24, 10–15. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2004.11.001>
- Uswatun, H., M, R., Candra Zaky Maulana, Maftukhatushalikhah, & Peny CahayaAzwari. (2021). Penggunaan Digital Payment Syariah Pada Masyarakat Di Kota Palembang: Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (TAM) pada Layanan Syariah LinkAja. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 10(1), 93–107. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v10i1.8410>
- Winahyuningsih, P. (2010). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel griptha kudus. *Sosial Dan Budaya*, 3(2), 1–17.