

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar*. 11.
- Amanda, L. (2024). *Prosedur Penyelesaian Kredit Macet Kur Pada Pt Bank Tabungan Negara (Pesero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung (Laporan Akhir) Oleh Prosedur Penyelesaian Kredit Macet Kur Pada Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung. Thesis Universitas Lampung*. <https://digilib.unila.ac.id/79637/>
- Anim, A., & Indiani, N. L. P. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kembali (Studi Kasus Pada Start Up Coffee Renon Denpasar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 99–108. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2432>
- Anis Afaf Azizah. (2024). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2198–2213.
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179–192. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.658
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Bahtiar, S., Islam, U., Ulama, N., Ansori, M., Islam, U., & Ulama, N. (2024). *Analisis Layanan Digital Dan Kepuasan*. 10(2), 1–14.
- Benhart Nainggolan. (2022). the Effect of Taste and Price on Satisfaction Consumers Users of Electric Cigarettes (Vape). *International Journal of Economics (IJEK)*, 1(1), 172–183. <https://doi.org/10.55299/ijec.v1i1.111>
- Deviana, D., Suyoto, S., Mahjudin, M., & Permana, F. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Ghozali, Imam, & Hengky. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (Edisi 3). BP Undip.
- Gunawan, S., Kunci, K., & Layanan, K. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). *Mdp Student Conference (Msc)*, 526, 526–537.
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisns Islam*, 7(2), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal*

- Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, ketersediaan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah penggunaan bsi mobile. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.
- Kasengkang, D., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 1075–1084. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46860>
- Lobubun, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sentani. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 141–148. <https://doi.org/10.55049/jeb.v15i2.280>
- Ningsih, D. G. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bmt At-Taqwamuhammadiyah Padang Cabang Lubuk Buaya*. Xi, 177–190.
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Pohan, R. N. A., Rokan, M. K., & Syarvina, W. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3182–3198. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15331>
- Ramayani, R., Tajul Ula, & Zefri Maulana. (2024). Determinan Loyalitas Nasabah dengan Efek Mediasi Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Perbankan Syariah. *IHTIYATH : Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 8(1), 100–115. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v8i1.8564>
- Rininda, B. P., & Nurmalina, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221–229. <https://doi.org/10.30871/jama.v7i2.6639>
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389–406.

<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>

- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2020). Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1), 16–24. <https://doi.org/10.36587/exc.v7i1.622>
- Sari, V. C., Handayani, J., & Santosa, T. B. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan , Bauran Pemasaran , dan Persepsi Keamanan*. 2(2), 109–128.
- Sudirman, M. S., Imran, M., & Prayoga, D. (2024). Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 20(1), 71. <https://doi.org/10.30742/equilibrium.v20i1.2963>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In 2 (pp. III–434).
- Sup, D. F. A., & Sabaruddin. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. *Wadiah*, 8(2), 301–323. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1440>
- Vahlevi, R., & Indra Vitaharsa, L. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot. *Jurnal Sosial Sains*, 2(9), 1060–1069. <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>
- Vernanda, A. A. (2023). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jenang Mubarak di Showroom CV Mubarakfood Cipta Delicia di Kabupaten Kudus. *Thesis IAIN Kudus, Mcd*. <http://repository.iainkudus.ac.id/11886/>
- Wahyuningsih, F., & Rojuaniah. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Aplikasi Mobile Banking Bank Bsi Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(2), 16–26. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i2.114>
- Yunike Ifani, Dovina Navanti, & Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(2), 148–162. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i2.2645>