

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Kemenag Muchlis M Hanafi, Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an (LPMQ), *Aplikasi Quran Kemenag In Word*, diakses pada 28 Oktober 2023

BUKU

Azwar, Syaifudin, *Penyusunan Skala Psikologi*, 1st edn (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012)

Chandra, Teddy, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*, ed. by Cakti Gunawan Indra, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1st edn (Purwekerto: CV IRDH, 2020)

Daga, Rosnaini, *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan.*, ed. by Hamzah Upu, 1st edn (Gowa: Global Research and Consulting Institute, 2018)

Dr. Duryadi, M.Si, *Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Smartpls*, 2021

Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management (TQM) : Untuk Praktisi Dan Bisnis Dan Industri* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006)

Indrasari, Meithiana, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 1st edn (Surabaya: Unitomo Press, 2019)

Jogiyanto, *Konsep Dan Aplikasi Structural Equation Modelling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis.*, 1st edn (UPP YTIM YKPN, 2011)

Juanda, Anda, *Penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research)*, Yogyakarta, 2016

Muhyi, Muhammad, Hartono, sunu catur Budiyo, Rarasing Satianingsih, Sumardi, Irfan Ridai, and others, *Metodologi Penelitian*, Adi Buana University Press, 2018 www.unipasby.ac.id

Mulyatiningsih, Endang, *Riset Terapan Bidang Pendidikan Dan Teknik*, ed. by Apri Nuryanto, 1st edn (UNY Press, 2011)

Rifa'i, Khamdan, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, Zifatama Publisher (Sidoarjo: Zifatama, 2019)

Syahza, Almadi, *Metodologi Penelitian*, 3rd edn (Pekanbaru: UR Press

Pekanbaru, 2021)

Sinaga, Dameria, *Buku Ajar Statistik Dasar*, ed. by Aliwar, 1st edn (Jakarta Timur: UKI PRESS, 2014)

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2017)

Sulistiyowati, Wiwik, *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*, ed. by Sartika M.Pd Septi Budi and Multazam S.H. M.Kn. M. Tanzil (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018)

Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, 1st edn (Yogyakarta: ANDI, 2005)

Wahyoedi, S, and Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas*, ed. by Wurdianto, 1st edn (Sleman: CV. Budi Utama, 2019)

Wiratna Sujarweni, V, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015)

JURNAL

Akuntansi, Fakultas Komputerisasi, Politeknik Piksi Ganesha, Fakultas Komputerisasi Akuntansi, and Politeknik Piksi Ganesha, 'NASABAH PADA BANK BJB KCP WANARAJA-GARUT PENDAHULUAN Perbankan Merupakan Sasaran Pembangunan Ekonomi . Khususnya Dalam Memperluas Penyaluran Kesejahteraan Rakyat , Untuk Keadaan Ini Bukan Hanya Kesejahteraan Segolongan Orang Tetapi Sekuruh Warga Indonesia', 2 (2020), 54–65

Angelia, Diva, 'Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022', *Goodstats.Id*, 2022 <<https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>>

Ayu Agustina, Dinda, and Diah Krisnaningsih, 'PENGARUH PENGGUNAAN BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI CABANG JENGGOLO', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6.1, 2023

Chin W, Marcoulides G, 'The Partial Least Squares Approach to Structural Formula Modeling', *Advances in Hospitality and Leisure*, 8 (2) .January 1998 (1998), 5

Dewi, Ratna, and Suryanti, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6.3 (2018), 170–82 <<https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>>

- Dwiyanto, Anggi, 'Statistika Deskriptif: Pengertian, Fungsi Dan Jenisnya', *Journal Electrical Engineering Nusa Putra University*, January, 2023, 1–5
<https://www.researchgate.net/publication/367487749_Statistika_De skriptif_Pengertian_Fungsi_dan_Jenisnya>
- Engkur, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BUS', *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 14.1 (2018), 23–35
- Fatmaningsih, Sari, and Agus Wahyono, 'PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN', *Jurnal Manajemen USNI*, 3.2 (2019), 45–59
- Fauzy, Ahmad, *Metode Sampling*, ed. by Arrynta Canty, *Universitas Terbuka*, 2nd edn (Tangerang: Universitas Terbuka, 2019), MMXXI
<<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5187.0808>>
- Furadantin, Natalia Ririn, 'Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018', *Academia (Accelerating the World's Research)*, 2018, 2
<https://scholar.google.com/scholar?q=related:2uQwPffimx4J:scholar.google.com/&scioq=analisis+data+menggunakan+smartPLS&hl=id&as_sdt=0,5>
- Getahun, Alemu, 'The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study of Commercial Bank of Ethiopia Adama City', *Journal of Marketing and Consumer Research*, 58 (2019), 1–15
<<https://doi.org/10.7176/jmcr/58-01>>
- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, and Rolph E. Anderson, *Multivariate Data Analysis.*, 5th edn (New Jersey: PrenticeHall, Inc, 2011)
- Hamzah, Zulfadli, and Ayu Astri Purwati, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH', *CORE Provided by Institut Penelitian Matematika Komputer, Keperawatan, Pendidikan Dan Ekonomi (IPM2KPE): Open Journal System COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 3.1 (2019), 98–105
<<https://core.ac.uk/download/pdf/11715904.pdf>>
- Harahap, Berry A., Pakasa Bary Idham, Anggita Cinditya M. Kusuma, and Robbi Nur Rakhman, 'Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter Dan Makroekonomi', *Bank Indonesia*, 2 (2017), 1–80

- Harahap, Zakaria, 'Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih', *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6.1 (2020), 101–18 <<https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>>
- Haris, Abdul, 'YUME : Journal of Management Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah', 3.3 (2020), 225–41 <<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.564>>
- Hasyim, Umar, 'Model Minat Penggunaan Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan: Promosi Cashback Dan E-Service Quality (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3.1 (2022), 385–402 <<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.884>>
- Hossain, Md Shamim, Xiaoyan Zhou, and Mst Farjana Rahman, 'Examining the Impact of QR Codes on Purchase Intention and Customer Satisfaction on the Basis of Perceived Flow', *International Journal of Engineering Business Management*, 10 (2018), 1–11 <<https://doi.org/10.1177/1847979018812323>>
- Hussein, Ananda Sabil, 'Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares Dengan SmartPLS 3.0', *Universitas Brawijaya*, 1 (2015), 1–19 <<https://doi.org/10.1023/A:1023202519395>>
- Indra, Dodik, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan Dan Kelompok: Studi Kasus Pada BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar' (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA, 2006)
- Kasinem, Kasinem, 'D', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17.4 (2020), 329 <<https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>>
- Kustiyah, and Wahyuningsih, 'Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E_Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo', *Gema*, 27.49 (2015), 1471–82
- Kuswanto, Adi, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14 Agustus.2 (2019), 125–34 <<https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>>
- Kusyana, Dewa Nyoman Benni, and Komang Ary Pratiwi, 'Pengukuran Kualitas Layanan', *Widya Manajemen*, 1.2 (2019), 21–39 <<https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>>
- Kwong-Kay, Ken, 'Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS', *Marketing Bulletin*, 24.1 (2013), 1–32

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39627062/2013_journal_10_PLS_MB-libre.pdf?1446527592=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPartial_Least_Squares_Structural_Equatio.pdf&Expires=1702011101&Signature=J7LCkmCyQWVT70I~-n01JnGhXu2Pn1AZIuQyulM>

- Mujib, A, and R Amin, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Transaksi Qris Pada BSI Di Surabaya', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal ...*, 8.30 (2023), 841–55 <<https://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/article/view/19495>>
- Murti, Sally Garar, Edi Yulianto, and Hidayat Kadarisman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Survei Pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)', *Journal of Economic, Bussines and Accounting (Costing)*, 3.1 (2019), 98–105
- Nainggolan, Euricho Guterres Mindo, Bonardo T F Silalahi, and Ertitin M Sinaga, 'Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar', *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4.1 (2022), 24–32 <<https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.351>>
- Nasfi, Rahmad, and Sabri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah', *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4.1 (2020), 19–39 <<https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>>
- Nunung, Ai., Dian. Fatihah, Euis Hernawati, and Fadhia Favvana, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT PADA BANK BJB KCP GEDEBAGE', *Journal of Economics and Business UBS*, Vol. 12 No (2023)
- Pangalila, Sonya Amelia Christin, and Yohanes Budiarto, 'Factor Analysis of Rotter'S Interpersonal Trust Scale', *Humanitas*, 14.2 (2017), 150 <<https://doi.org/10.26555/humanitas.v14i2.6059>>
- Parasuraman A Parsu, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L Berry, 'SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64.1 (1988), 12–40
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan, 'Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan', *Opsi*, 12.1 (2019), 1 <<https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>>

- Prihatiningrum, Ageng Agti, and Eva Zuraidah, 'Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual', *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3.4 (2022), 367–73 <<https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>>
- Sanosra, Abadi, Nursaid Nursaid, and Agung Setiyo Sugroho, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Manajemen*, 14.1 (2022), 119–31 <<https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i1.10791>>
- Siddiqi, Kazi Omar, 'Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh', *International Journal of Business and Management*, 6.3 (2011) <<https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p12>>
- Sihaloho, Josef Evan, Atifah Ramadani, and Suci Rahmayanti, 'Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM Di Medan', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17.2 (2020), 287 <<https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>>
- Solichin, M, Rasyidi, and Siti Halimatusa'diah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh', *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8.2 (2019), 38–47
- Suasapha, Anom Hery, 'Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik', *Jurnal Kepariwisata*, 19.1 (2020), 26–37 <<https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.407>>
- Sulistyowati, Eny, 'PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN NUSANTARA DENGAN KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING', *Maksipreneur*, IV.2 (2015), 24–45
- Suwinardi, 'Profesionalisme Dalam Bekerja', *Orbith*, 13.2 (2017), 81–85
- Tobing, Junita Gabriella Abubakar, Lastuti, and Tri Handayani, 'Analisis Peraturan Penggunaan QRIS Sebagai Kanal Pembayaran Pada Praktik UMKM Dalam Rangka Mendorong Perkembangan Ekonomi Digital', *AKCTA COMITAS Jurnal Hukum Kenotariatan*, 06.03 (2021) <<https://doi.org/10.30700/jst.v8i1.151>>

- Ulum, Ihyaul, Imam Ghozali, and Agus Purwanto, 'Intellectual Capital Performance of Indonesian Banking Sector: A Modified VAIC (M-VAIC) Perspective', *Asian Journal of Finance & Accounting*, 6.2 (2014), 103 <<https://doi.org/10.5296/ajfa.v6i2.5246>>
- Wang, Cheng Kun, Mohammad Masukujjaman, Syed Shah Alam, Ismail Ahmad, Chieh Yu Lin, and Yi Hui Ho, 'The Effects of Service Quality Performance on Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions in an Emerging Economy', *International Journal of Financial Studies*, 11.1 (2023) <<https://doi.org/10.3390/ijfs11010033>>
- Wijaya, Hengki, 'Metode-Metode Penelitian Dalam Penulisan Jurnal Ilmiah Elektronik', *OSF Preprints*, March, 2019, 21–22 <<https://doi.org/10.31219/osf.io/dw7fq>>
- Wijayanto, Kusuma, 'Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 1.17 (2015), 28–45 <<https://doi.org/10.25105/jmpj.v1i2.1211>>
- Wirtz, Jochen, and Christopher Lovelock, *Services Marketing People, Technology, Strategy, Ninth Edition*, ed. by Jiang Yulin, *Services Marketing: People, Technology, Strategy.*, 9th edn (New Jersey: World Scientific Publishing, 2021) <<https://doi.org/10.1142/y0024>>
- Zhang, Jiasheng, Wenna Chen, Nicolai Petrovsky, and Richard M. Walker, 'The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-Analysis and an Agenda for Best Practice', *Public Administration Review*, 82.1 (2022), 147–59 <<https://doi.org/10.1111/puar.13368>>

SKRIPSI

- Marlina, Cut, 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ACTION MOBILE BANKING', 2022

WEBSITE

- Nidia, Zuraya, 'Penerapan Sistem Pembayaran QRIS Masih Menemui Kendala', *REPUBLIKA* (Jakarta, 2019) <<https://ekonomi.republika.co.id/berita/pwgpvh383/penerapan-sistem-pembayaran-qr-is-masih-menemui-kendala>>

Redaksi, *QRIS Viral Di Media Sosial X, Bank Indonesia Angkat Bicara*
(Jakarta, 2024)
<<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240223180946-37-517219/qrisk-viral-di-media-sosial-x-bank-indonesia-angkat-bicara>>

Syarif, Mohar, 'Tumbuh Melesat, Laba Bank Bjb Syariah Terus Tumbuh Signifikan', *Neraca* (Bandung, 2023)
<<https://www.neraca.co.id/article/177365/tumbuh-melesat-laba-bank-bjb-syariah-terus-tumbuh-signifikan>>