

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawary, S. I. S. dan W. F. Al-Smeran. 2017. “*Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan*”. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, Vol. 7, No. 1, h.170-188.
- Andi Riyanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Kepuasan Pelanggan*, (2018), h.10–27.
- Anggara, A. (2023). “*Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prioritas Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bengkulu*”. (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Ansori, “*Perilaku Menolong*”, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. (April 2015), h.49–58.
- Arianti, B. F., Azzahra, K., Prastiani, S. C., Romadhina, A. P., & Handayani, H. R. (2021). “*Memahami Penggunaan Financial Technology di Era Society 5.0*”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Jamak*, Vol. 4, No.1, h.48-62.
- Arikunto, Suharsimi “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*”, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Azis Abdul Dadan Rahmi Permat Palupi, Aryani Nur Asti, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA”, Vol,3, No,3, (2023), h.710–22.
- Azizah, S., Mawardi, M. C., & Novianto, A. S. (2023). “*Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pakis Kembar Menggunakan Metode E-Servqual*”. *El-Aswaq: Islamic Economics and Finance Journal*, Vol. 4, No. 1.
- BSI, “*Sejarah Perseroan*” <https://ir.bankbsi.co.id>, diakses pada 08 Agt. 2024, pukul 22.34 WIB.
- Dita Mutiara Andriani, “*Pengaruh Customer Experience Dan Kepercayaan KCP Medan Pulau Pinang*” (2023). h.13-14.

- Ejigu, S. N. (2016). “*E-banking service quality and its impact on customer satisfaction in State Owned Banks in East Gojjam Zone; Ethiopia*”. *Journal of Economics and Sustainable Development*, Vol. 7, No.21, h.100-111.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. “*Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman*”. *Sage Open*, Vol.10, (2020), No.2.
- Fu, M., Kasih, Y., & Megawati, M. (2018). “*Analisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap loyalitas pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi kasus pada mahasiswa STIE MDP)*”.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gupta, K. K., & Bansal, I. “*Development of an instrument to measure internet banking service quality in India*”. *Researchers World*, Vol. 3, No. 2, h.11.
- Guspul, A. “*Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan The Analysis Of Factors Of The Quality Of Customer Satisfaction On Pt. Bank Mandiri*”, *Jurnal EMBA*, Vol. 3, (2015), No. 3, h.1275-86.
- Indrasari, M. “*Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press*”. (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 92.
- Iskandar, A., & Possumah, B. T. (2018). “*Inklusifitas keuangan syariah dan kemiskinan di Indonesia*”. *Nukhbatul'ulum: Jurnal Bidang Kajian Islam*, Vol. 4, No. 2, h.105-119.
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). “*Analisis Kinerja Pelayanan Dan Akuntabilitas Publik Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya*”. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, Vol. 7, No. 7, h.1-18.
- Iswanto, B. (2016). *Peran Bank Indonesia, Dewan Syariah Nasional, Badan Wakaf Indonesia dan Baznas dalam Pengembangan Produk Hukum Ekonomi Islam di Indonesia*.
- K. Jamaludin and N. Melisa, “*Pengaruh Faktor Kemudahan , Keamanan , Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan*

- Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju) The Influence Of Convenience , Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobil”* Vol. 1, No. 2 (2022), h.11–18.
- Kaihatu, T. S. “*Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol, 10. No. 1, (2008), h.66-83.
- Kamarudin and Novianti, “*Pengaruh Faktor Kemudahan , Keamanan , Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju) The Influence Of Convenience , Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobil.*”.
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). “*Understanding the service quality and customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh: Using a structural equation model*”. *Global Business Review*, Vol. 22, (2021), No. 1, h.85-100.
- Krisnawati, S. N. (2016). “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SPBU No. 64.751. 15 Samarinda*”. *E Journal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, h.222-236
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2014). h.7.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). “*Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*”. *Inovator*, Vol. 7, No. 1, h.14-34.
- Melis, M. (2016). “*Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang*”. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol. 1, No. 2, h.39-48.
- Milza, A. T., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). “*Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking*”. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, Vol. 3, No. 1, h.1-12.
- Mustajab, D., & Amelia, Y. “*Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Kepuasan Pasien*

- RSUD ABEPURA". In *Prosiding Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia-e-ISSN 3026-4499*, Vol. 1, (November, 2023), h. 722-733.
- Mustika, D., & Dariati, A. M. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina". *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*, Vol. 6, No. 1, h.79.
- Nasution, D. S., Aminy, M. M., & Ramadani, L. A. *Ekonomi Digital* (1 ed.; M. Yusup, Ed.), Mataram (2019): Universitas Islam Negeri Mataram.
- Parapat, E., Pebriansya, A., Prayogo, I., & Nurbaiti, N. (2024). "Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan". *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 1, h.49-60.
- Patarianto, P. "Analisa Kualitas Layanan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo Gedangan". *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, Vol. 4, (2015), No. 2, h.28-37.
- Rina Kurnia, "Efektivitas Bimbingan Kelompok Melalui Teknik Role Playing Untuk Meningkatkan Kemampuan Empati Peserta Didik Universitas Pendidikan Indonesia Repository.Upi.Edu," 2014, 2014.
- Rochmah, S., & Ernawati, F. Y. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Polres Pati". *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 14, (2022), No. 3, h.27-34.
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana". *Productivity*, Vol. 3, (2022), No. 2, h.107-112.
- Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh". *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, Vol. 8, (2019), No. 2, h.38-47.

- Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, ed. Try Koryati, Cetakan I (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021). h.28.
- Tamba, N. (2022). “*Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan*”.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. “*Pemasaran Strategik*” (Yogyakarta: Andi.F, 2012), h.232.
- Tjoanoto, M. T. (2013). “*Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di restoran Jade Imperial*”. *Jurnal Strategi Pemasaran*, Vol. 1, No. 1.
- Trianto, *Penggunaan Fasilitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tembilahan*, (2020). h.24-25.
- Uwalaka, S. C., & Eze, P. “*Effect Of Mobile Banking On Customers Satisfaction In Commercial Banks In Anambra State*”. *International Journal of Innovative Social Sciences & Humanities Research*, Vol.8, (2020), No.1, h.101-109.
- Yudhanto, W., Sijabat, Y. P., & Giovanni, A. (2022). “*Inovasi Perbankan Digital dan Kinerja Perbankan di Indonesia*”. In *Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper Fakultas Ekonomi*, Vol. 1, h.92-111.
- Yusup, D. N. (2023). “*Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)(Studi Kasus Resto Awan Bengi)*”. (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Zhendy, M. *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Trust Terhadap Kepuasan Nasabah BNI KCP Bandara Juanda T1* (Doctoral Dissertation, Stie Mahardhika Surabaya: 2022).