

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggit Pragusto Sumarsono, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, dan Nova Rini, 2020. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri (BSM), Jurnal Tabarru" : Islamic Banking and Finance Volume 3 Nomor 2.
- Arifin, Ali., Kusyanti, Ari., dan Mursityo, Y. T.2018 .Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet-Bank Syariah Mandiri). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 2, No 4.
- Akhmad Muwafik Saleh, "Ayat-ayat Kreatifitas dan Inovasi Pelayanan (2)". Di akses dari <https://kanal24.co.id/read/ayat-ayat-kreatifitas-dan-inovasi-pelayanan-2>, pada Sabtu, 3 Juli 2021.
- Aditya Wardhana,. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (MBanking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. DeReMa Jurnal Manajemen.
- Deddy Tri Prasetyo, "Perkembangan teknologi komputer di perbankan" Blog.pasca.gunadarma.ac.id di akses pada 24 april 2021.
- Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina, 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filling, Jurnal Media Informatika Vol.16 No.1.
- Davis, V. V. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, Vol. 46, No. 2 (Feb., 2000).

- Erlangga, Prawira. 2017. Pengaruh Promosi Dan Pemahaman Mahasiswa Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Yang Dimediasi Dengan Religiusitas Mahasiswa (Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Jakarta: Skripsi.
- Esterik-Plasmeijer, Pauline W.J. van and Willem Frederik van Raaij , 2017. Banking system trust, bank trust, and bank loyalty, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35.
- Fandy Tjiptono. Pemasaran Jasa. (Malang: Bayumedia, 2014)..
- Fadli, Muhammad, and Rudy Fachrudin.2016. Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking.Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi JIMRKA 1 (1).
- Gary Salegna ,2016. Classification model and e-loyalty implications for online services, *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Heri Setiawan, 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 20, No. 3.
- Indra Syafii, dan Bunga Aditi, 2017. Analisis Inovasi Produk, Proses dan Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah melalui Implementasi Sistem Pembayaran yang Efektif dan Efisien dalam Mendukung Gerakan Nasional Non Tunai di Indonesia, *Jurnal Ilman*, Vol. 5, No. 2.
- Imam Ghazali, „Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19“““, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia, Memahami Supervisi Audit Intern Bank, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2016.

- Jogiyanto. Sistem Informasi Keperilakuan.(Yogyakarta : Andi Offset, 2007).
- Juliansyah Noor, Metodologi Penelitian, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).
- Junai Al Fian, 2016. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Vol. 5, No. 6.
- Kusuma Wijaya, 2019. Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan Terhadap Umkm Serta Prospek Implementasi Sak Etap. Ecobisma, (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen), 6 (2).
- Khoirunnisa Utami, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Keamanan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Solo)” Skripsi (Surakarta : IAIN Surakarta, 2019).
- Lukman Hakim, Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012).
- Muhammad Teguh, “Metodelogi Penulisan Ekonomi Dan Aplikasi” (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).
- Muhammad Teguh, “Metode Kuantitatif Untuk Analisis Ekonomi dan Bisnis” (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014)..
- Maulana, Rian. Iskandar & Masrura Mailany. “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. ” Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi. Vol. 2. No. 2/Oktober 2018.
- Muhammad Ryan Fauzi, dan Kastawan Mandala, “pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan inovasi produk terhadap kepuasan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan”, E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019.

- Mustofa, M. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah. (Studi kasus pada Bank Muamalat Tbk. Cabang Gorontalo)”, *Jurnal Ekonomi Islam*, volume 12 no (1), juni 2016, hlm. 42.
- Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam* (Yogyakarta: Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam* (Yogyakarta: BPFYogyakarta, 2004).
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. S. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id)”. *Diponegoro Journal of Management*, 5, 2016.
- Niluh Anik Sapitri,, “Pengaruh E-Commerce dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Berwirausaha Online Dalam Perspektif Islam Pada Pedagang Online di Kota Makassar Sulawesi Selatan.”” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol.2 No.1 Th. 2018.
- Nurdin Nurdin, dkk, “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol. 2 No. 1 Tahun 2020.
- Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari , “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 2015.
- Onno W Purbo dalam Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta:Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004..

- Priyono, Metode Penelitian Kuantitatif (Surabaya: Zifatama Publishing, 2016).
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi 13, (Jakarta: Erlangga 2008).
- Putri Hardianti Rukmana, “Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan)” Skripsi, 2019.
- P.Joko Subagyo, “Metode Penulisan Dalam Teori Dan Praktek” (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004).
- RM Yordan Antanegoro, “Analisi Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), Vol. 1 (2),2017.
- Sugiyono, “Metode Penelitian Bisnis” (Bandung : Alfabeta, 2010).
- Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif , Bandung, Alfabeta, 2019.
- Satria Abdi PratamaYudha, dkk, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan,Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Food”e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen.
- Setyowati dan Respati,”Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”, JRAK, 01, (2017).
- Sanaji, “Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kafe Fruit CoffeeRefreshodiTulungagung)”, Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, Jurnal Ilmu Mangmen Volume 4. No. 2016.

- Sanchez-Torres, Javier A. Francisco-Javier Arroyo Arroyo-Cañada, Alexander Varon Sandoval, James-Ariel Sanchez Alzate, 2016 "E-banking in Colombia: factors favouring its acceptance, online trust and government support", *International Journal of Bank Marketing*.
- Trisusanti, Y. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)". *Jom Fisip*, 4(2), 2017.
- Tryas Chasbiandani, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking", *Jurnal Manajemen dan Bisnis MEDIA EKONOMI*, Vol . XIX No 1 Januari 2019.
- Ujang Sumarwan, *Prilaku Konsumen*, (Bogor, Penerbit Ghalia Indonesia, 2011).
- V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015.
- Victoria Tatu Simon dan Dr.Thomas A.Senaji, R.Eng. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, Volume 2, Issue 2, September 2019.
- Woro Sasmiyarsi, dan Vina Meliana, "Pengaruh Inovasi Proses T-Cash Tap Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel", *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Kalbisocio*, Volume 6 No. 1 Februari 2019.
- Wahyuningsih, Nining & Nurul Jannah. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat" *Al-Amwal*. Vol. 10. No. 2/ 2018.
- William J. Stanton. *Prinsip Pemasaran*. (Jakarta: 1996, Erlangga).