

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Heny. "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Mandiri)." *Jurnal Manajemen KINERJA* 3, no. 1 (2017): 24–29.
- Agustina, Ruslinda, Rizki Amalia Afriana, dan Arisa Safrina. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Risiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT Bank Bukopin Tbk Banjarmasin." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 2 (2018): 255–68.
- Andespa, Roni. "Pengaruh Budaya dan Keluarga Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2017): 35–49.
- Anwar, Much Fatkul. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga)." IAIN SALATIGA, 2018.
- Asnawiyah, Nafiul. "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah BNI Syariah KCP Magelang Menggunakan Internet Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening." IAIN SALATIGA, 2019.
- Chrisna, Fedyan Chandra, dan Yessy Artanti. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk)." *Jurnal Ilmu Manajemen* 1, no. 4 (2013): 1105–16.
- Effendi, Usman. *Psikologi Konsumen*. Diedit oleh Alwin R. Batubara. 1 ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Fadhli, Muhammad, dan Rudy Fachruddin. "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi* 1, no. 2 (2016): 264–76.
- Fauziah, Heftika Nur, Aini Nur Fakhriyah, dan Abdurrohman. "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Al-Intaj* 6, no. 2 (2020): 38–45.
- Fitri, Fadhilatul. "Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Teknologi Informasi, Kepercayaan dan Mutu E-banking Terhadap Minat Bertransaksi Online." UIN-SU Medan, 2016.
- Fitriah, Maria. *Komunikasi Pemasaran Melalui Desain Visual*. 1 ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Gherib, Dorra. "Top Management Characteristics and Adoption of Internet Banking: Case Study of the Tunisian Banking Sector." *International Journal of Innovation and Applied Studies* 10, no. 1 (2015): 377–83.

- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Update PLS Regresi. Edisi Delapan. (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.*
- . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. 8 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.*
- Harahap, Dewi Berlian. “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasab Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara.” Medan, 2017.
- Hayati, Sri. *Manajemen Resiko untuk Bank Pengkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro.* Diedit oleh Putri Christian. 1 ed. Yogyakarta: ANDI, 2017.
- Herdyanto, Abraham. “Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia, Ini 8 Ceritanya.” *Idntimes.com*, 2020.
- Hidayanti, Ditta Nur, Heni Noviarita, dan Erike Anggraeni. “Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Seprovinsi Lampung.” *Islamic Economics Journal* 6, no. 1 (2020): 27–39. <https://doi.org/10.24127/akuisisi.v16i1.444>.
- Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati. “Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.
- Ihhami, dan Husni Thamrin. “Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia.” *Jurnal Tabarru’* 4, no. 1 (2021): 37–45.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *MEMAHAMI BISNIS BANK SYARIAH.* Diedit oleh Faktor Rohman. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- . *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Indrajit, Richardus Eko. *Keamanan Informasi dan Internet.* 2 ed. Yogyakarta: Preinexus, 2016.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan.* Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Juliansyah, Arius. “Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang).” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Kasemin, Kasiyanto. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi: Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengkajian dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Teknologi Informasi.* 1 ed. Jakarta: Prenada Group, 2015.
- Kiling, Indria Stevani, David. P.E. Saerang, dan Joubert Maramis. “analisis faktor-faktor kunci penggunaan internet banking (studi kasus pada PT. BNI (persero) Tbk. Kantor

- Cabang Manado).” *Jurnal EMBA* 4, no. 5 (2016): 522–30.
<https://doi.org/10.35794/emba.v4i3.14247>.
- Lay, Nico Yudhinata, Erna Listiana, dan Heriyadi. “Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention.” *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 7, no. 2 (2018): 132–48.
- Lubis, Efri Asni. “Analisis Pengaruh Tingkat Kemudahan, Manfaat, Risiko, Kondisi Fasilitas dan Nilai Harga Terhadap Minat Penggunaan Layanan Internet Banking di Kota PadangSidempuan.” Universitas Sumatera Utara, 2020.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*. 13 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mahyarni. “Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku).” *Jurnal El-Riyasah* 4, no. 1 (2013): 13–23.
- Maimunaiah, Oktavi Alifiyantari. “Analisis Dimensi Risiko Persepsian Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Bank Negara Indonesia (BNI) di Surabaya.” Sekolah Tinggi Ilmu Perbanas Surabaya, 2017.
- Maimuniah, Oktavi Alifiyantari. “Analisis Dimensi Risiko Persepsian Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Bank Negara Indonesia (BNI) di Surabaya.” STIE Perbanas Surabaya, 2017.
- Marlian, Marina. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan, Citra dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang.” *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2, no. 2 (2016): 52–61.
- Masykuroh, Hikmatul. “Pengaruh Pengetahuan, Promosi, dan Motivasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.” IAIN SALATIGA, 2019.
- Mentayani, Ida, Rusmanto, dan Rahmiati. “Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kota Banjarmasin).” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 9, no. 2 (2016): 50–68.
- Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (2021): 56–72.
- Murfi, Rosmida, dan Teguh Suropto. “Analisa Minat Mahasiswa terhadap Penggunaan

- Layanan Internet Banking Bank BNI Syariah.” *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 10, no. 1 (2020): 55–61.
- Nasution, Mislah Hayati, dan Sutisna. “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.” *NISBAH: JURNAL PERBANKAN SYARIAH* 1, no. 1 (2015): 62–73. <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>.
- Nisak, Arifatun, Saryadi, dan Sri Suryoko. “Pengaruh Kelompok Acuan dan Pengetahuan Tentang Perbankan Syari’ah Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syari’ah Semarang.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1, no. 1 (2013): 44–50.
- Noviarni, Eni. “Analisis Adopsi Layanan Internet Banking Oleh Nasabah Perbankan Di Pekanbaru (Technology Acceptance Model).” *Jurnal Al-Iqtishad* 1, no. 10 (2014): 27–40.
- Octaviansyah, Ilham. “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking.” UIN Syarif Hidayatullah, 2019.
- Penggalih, Restu Guriting, dan Zaki Baridwan. “Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 1, no. 2 (2013).
- Pertiwi, Fita, dan Vidya Vitta Adhivinna. “Pengaruh Risiko, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Yogyakarta (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri).” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 11, no. 1 (2014): 421–34.
- Pinontoan, Wulan. “Pengaruh e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado.” *EMBA* 1, no. 4 (2013): 192–201.
- Pratiwi, Zenna Mya Eka. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung.” IAIN TULUNGAGUNG, 2016.
- . “PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU NGUNUT TULUNGAGUNG,” 2016.
- Purwadi, Faisal Dedi. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet

- Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta).” Muhammadiyah Surakarta, 2013.
- Rachadika, Ibnu Khairul, dan Muhammad Irwan Padli Nasution. “Pemanfaatan Internet Terhadap Perkembangan Industri Perbankan Pada Bank BCA.” *Journal Of Islamic Economic And Business* 2, no. 1 (2020): 34–48. <https://doi.org/10.24256>.
- Radhin, dan Eka Askafi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.” *Jurnal Revitalisasi* 6, no. 3 (2017): 66–72.
- Rahman, Fauzie, Husaini, Syamsul Arifin, Lenie Marlinae, Anggun Wulandari, dan Hadianor. *Perilaku Organisasi*. 1 ed. Yogyakarta: Expert, 2017.
- Rithmaya, Chitra Laksmi. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking.” *Journal of Research in Economics and Management* 16, no. 1 (2016): 160–77.
- Rosita, Berliantina, dan Sigit Indrajaya. “Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Digest Marketing* 1, no. 2 (2015): 1–7.
- Sabbir, Md. Mahiuddin, dan Tasmin Jahan. “Investigating the Antecedents of Employee Attitude towards Internet Banking Adoption based on Structural Equation Modeling.” *The Comilla University Journal of Business Studies* 5, no. 1 (2018): 123–41.
- Sakti, Mahisa Bima, Endang Siti Astuti, dan Kertahadi. “Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Ponggok Kabupaten Blitar).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 6, no. 1 (2013): 1–10.
- Salay, Victor. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kertajaya di Surabaya.” *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen* 2, no. 1 (2013).
- Saputri, Ika Puji. *Modul 8 Pelatihan Sertifikasi Kompetensi*. Diedit oleh Sri Kurniasih Agustin. Depok: Universitas Gunadarma, 2019.
- Sari, Risky Perdita. “The Influence of Perception of Usefulness, Ease of Use, and Risk Toward the Use of Internet Banking of Mandiri Bank in Surabaya.” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2017.
- Shofiati, Ken Ati Nur. “Prosedur Handling Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung.” IAIN PURWOKERTO, 2016.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2015.
- Sujarweni, V Wiratna. *Metode Penelitian: lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. 1 ed. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Sulastini, Ni Putu, dan I Gde Ketut Warmika. “Aplikasi TAM, Persepsi Risiko dan Kepercayaan dalam Menjelaskan Niat Masyarakat Menggunakan Internet Banking.” *E-Jurnal Manajemen* 3, no. 4 (2014): 1100–1118.
- Supriyadi. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi, dan Fitur Layanan Pada Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 10, no. 1 (2014).
- Suryani, dan Hendryadi. “*Metode Riset Kuantitatif*” *Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: PrenadaMedia Grup, 2018.
- Sutabri, Tata. *Komputer dan Masyarakat*. 1 ed. Yogyakarta: ANDI, 2013.
- Suteja, Jaja. “MENYOAL EKSOSISTEM FINTECH DI INDONESIA.” *ResearchGate*. 29 Juni 2020.
- Syariah, Bank SumselBabel. “Bank Sumsel Babel Raih Best Services Excellent Award Markplus 2015.” Bank SumselBabel Syariah, 2015.
- Tampubolon, Nelson, Irwan Lubis, dan Agus E. Siregar. *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: OJK, 2015.
- Wahyuningsih, Nining, dan Nurul Janah. “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat.” *Jurnal Al-Amwal* 10, no. 2 (2018): 295–314. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>.
- Wahyuningsih, Sri Ambar. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.” IAIN SALATIGA, 2019.
- Yudha, Hafid Nur, dan Jaka Isgiyarta. “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta).” *Diponegoro Journal Of Accounting* 4, no. 4 (2015): 1–15.
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Diedit oleh Moh. Nuryasin. 1 ed. Yogyakarta: Deepublish, 2018.