

DAFTAR PUSTAKA

- Africano, Fernando. (2020). *Ekonometrika: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS* (Palembang: Rafah Press).
- Arga Satria, Antasari Kertahadi, Riyadi. (2 April 2013). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)”. (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)).
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *PROSEDUR PENELITIAN Suatu Pendekatan Praktik*,(Jakarta:PT RINEKA CIPTA).
- Azisyah, Devi Ayu. (2016). *Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Di Surabaya*. (Surabaya:STIE Perbanas).
- A, S. Alhusain. (2021). *Bank Syariah Indonesia:Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perkeonomian Nasional. Ekonomi Dan Kebijakan Publik*. Vol.8 No.3.
- Damayanti, Lina. (2019). *Pengaruh Service Performance Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang*”,Vol.11 No.2.
- Febriana, Nina Indah. (2016). *Analisis Kialitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”, An Nisbah. Vol.03, No.1.
- Garnette, Emiria Rieza. (2012). *Analisis Pengaruh Service Performance Customer Service Bank Syariah Mandiri Cabang Mayestik Jakarta Terhadap Kepuasan Nasabahnya*. (STIE IBS).
- Hardani, Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogykrt : CV Pustakan Ilmu Group).
- Irawan, Handi. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama, (Jakarta:Pradnya Paramitha), Kelompok Gramedia.
- Imelda, Sri & Hikmayanti Huwaida. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bnak Bri KCP Kayu Tangi Banjarmasin*”.(Jurnal INTEKNA, Volume 19).
- Jauhariyah, Ifitahul. (2020). *Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Indonesia*. (Malang:UIN MMI).

- Jamaluddin. (2019). *Pengaruh Service Performance Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Membentuk Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK*. Vol.11 No.1.
- Kasanah, Diah Uswatun. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen Dalam Perpektif Islam Di Miulan Boutique Ceper Klaten*.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. (Jakarta:Raja Grafindo Persada).
- Kirom, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. (Bandung; Pustaka Cipta Reka).
- Koeswara, Sonny Dan Muslimah. (2014). *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, TBK Cabng Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*”, Vol.8 No.1.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas.(Jakarta:Indeks).
- Lupiyadi Dan Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. (Jakarta,Salemba Empat).
- M. Somadi, Havis Aravik, Choirunnisa. (2021). *Pengaruh Interner Banking, Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal*”. *Jurnal Ekonomi Ialam Dan Perbankan Syariah*. Volume 1. No 2.
- Mahrnun, Robby Syifa'ul. (2020). Skripsi:”*Pengaruh Self Service Technology Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Erahn.Id)*” (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim).
- Natallie, R. Vennya, Dkk. (2020). *Pengaruh Service Performance,Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo*”,Vol.8 No.3.
- Nasir, Muhammad. (1999). *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Ghalia Indonesia).
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : Kencana Prenda Media Grup).
- Nurdin, Ismail & Sri Hartati. (2019). *Metode Penelitian Sosisal*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia).
- Pranatawijaya, Dkk. (2019). *Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online*, *Jurnal Sains Dan Informatika*, Vol. 5, No. 2.

- Prasetyo, Bambang D. (Ed). (2010). *Public Service Communication* (Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan). (Malang: UMM Press).
- Priatna, Aris Dkk. (2018). *Analisis Fiqih Muamalah Tentang Profesionalisme Dalam Kinerja Pelayanan Karyawan Klaim Mobil PT Asuransi Bumida Syariah 1967 Cabang Bandung*.
- Purwanto, Agus Budi. (2015). *Pengaruh Service Performance Dan Relation Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen*. Vol.10 No.1.
- Purwoto, A. (2007). *Panduan Lab Statistik Inferensial*. Grasindo.
- QS. Al-Baqarah: 83.
- QS. Al-Insyirah : 5-6
- QS. Al-Isro : 36
- Salma, Fitria Salahika & Ririn Tri Ratnasari. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*. (Jestt, Vol. 2 No. 4).
- Siagian, Nancy Flotida, Dkk. (2021). *Pengaruh Service Recovery Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank Panin KCU Pematangsiantar*”, Jurnal EK&BI, Vol.4 No. 1.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : ALFABETA)
- Sugiyono & Agus Susanto. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. CV. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,(Bandung:ALFABETA).
- Slamet, Yulius. (2006). *Metode Penelitian Sosial* (Surakarta:Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) UNS Dan UPT Penerbitan Dan Percetakan UNS (UNS Perss).
- Sumarin. (2013). *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perpektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Sumarwan, Ujang. (2014). *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor:Ghalia Indonesia).

SP, Bambang. (2016). *Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Antara Kepuasan Konsumen Nasabah Bank Jatim*. Jurnal Universitas Trunojoyo Madura.

Tamarudin, Dkk. (2020). *Customer Satisfaction Mediates The Effect Of Self Service Technology On Customer Loyalty In Of Islamic Bank E-Banking Service In Indonesia*”, Vol.5 No.2.

Wawancara Karyawan BSI KCP Demang, 17 Januari 2022

Web Bank BSI Diakses Dari <https://webform.bsm.co.id/catalog/ebanking/.4/5> (Pada Tanggal 28 Februari 2022) Dan Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (Pada Tanggal 4 Juni 2022)

Web Historia.Id Di Akses Dari <https://historia.id/ekonomi/articles/r-evolusi-atm-vvjnd> (Pada Tanggal 11 Januari 2022)

Web Sejarah Dunia Diakses Dari <https://www.sejarahdunia.web.id/sejarah-mobile-banking/>. (Pada Tanggal 11 Januari 2022)

Wicaksono, Banar Suryo Dkk. (2015). *Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah(Survey Pada Nasabah Pt. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)*”,Vol.25 No.2.

Widarjono, Agus. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan* (Yogyakarta:Unit Penerbitan Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN).

Yusri. (2016). *Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*, (Yogyakarta: Deepublish).