

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Haris. (2007). *Pengantar Etika Islam*. (Sidoarjo: Al-Afkar).
- Agustina, Heny. (2017). “*Penggunaan Teknologi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)*”. *Jurnal Manajemen KINERJA* Vol. 3 Nomor 1. ISSN 2407-7305
- Al Arif , Nur Rianto. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta).
- Andrianto, & M. Anang Firmansyah. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, Jawa Timur: Cv. Penerbit Qiara Media.
- Bakry, Hasbullah.(1978) *Sistematika Filsafat*. (Jakarta: Wijaya)
- Barusman, M. Yusuf S. (Oktober, 2013). “*The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Perfomence Paradigm In Indonesia*”, Universitas Bandar Lampung, No. 1, Tahun MMXIII. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 1 No. 1 Oktober 2010
- D. Prasetyo (Ed), Bambang. (2010) *Public Service Communication* (Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan). (Malang: UMM Press).
- D. Prasetyo, Bambang. (2010). *Public Service Communication*. (Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-kisah Pelayanan). (Malang: UMM Press, 2010).
- Dofita Arianti, (2022, April 06). Personal Interview.

- Fahmi, Irham (2010). *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi* (Bandung: Alvabeta)
- Fini Zahro. (2021, 03 Agustus). Personal Interview
- Hendarsyah, Decky. (2012). “*Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan*”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, volume 1 nomor 1, 12-33.
- Indah, Dewi Rosa. (2016). “*Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa*”. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 5, No. 2, November 2016. ISSN 2252-844X.
- Surya Dharma Munthe dan Inggritagusti Sari “*Survey Kepuasan Konsumen Terhadap Pemanfaatan Layanan e-Banking Pada Bank-Bank Umum Di Kota Medan*”
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Khalaf, Abdul Wahab (2003). “*Ilmu Ushul Fikih*” (Jakarta: Raja Grafindo)
- Lorens, Bagus. (2000). *Kamus Filsafat*. (Jakarta: PT Gramedia pustika).
- Lupiyoadi, Rambat.(2014). *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, Edisi 13*. (Jakarta: Salemba Empat).
- Margaretha, Farah. (2015). “*Dampak Electronic Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia*”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 9, No. 3, hlm. 514-524. Terakreditasi SK. No. 040/P/2014.
- Maryani K, Ira . (2022, April 06). Personal Interview

- Munthe, Surya Dharma & Inggritagusti, Sari. “*Survey Kepuasan Konsumen Terhadap Pemanfaatan Layanan e-Banking Pada Bank-Bank Umum Dikota Medan*”. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.1 No. 12
- Murfi, Rosmida & Suripto, Teguh. (2020). “*Analisa Minat Mahasiswa terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Bank BNI Syariah*”. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 1441 H Volume X, No. 1:50-61
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-Elektronik Banking*. Jakarta: OJK
- Prof. J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung , <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=15>, diakses pada tanggal 15 Januari 2022. pukul 10:52.
- Purwanto, Ngadiman, (2002). *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengarahan*, (Bandung: Remaja Rosada karya).
- Rahman, Afzalul, (1995). *Doktrin Ekonmi Islam Jilid 1* (Yogyakarta: PT Dana Bhakti Wakaf)
- Ramadhony Mustika Abdullah. (2022, April 06). Personal Interview
- Rangkuti, Fredy, (1997). *Analnsis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Robinson, Peace. (1997) *Manajemen Stratejik Fornulasi, Implementasi, dan Pengendalian Jilid 1* (Jakarta: Binarupa Aksara)

- Ronny,. (2017). “*Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking: Tinjauan dari Persepsi Nasabah*”. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 13, Nomor 2, 86-98
- Rusdianti, Endang,. Purwantini, Sri., Wardoyo, Paulus. (2016).“ *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI E-Banking*”, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Volume 18, Nomor 2
- Saladin, Djaskim. (1994). *Dasara-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. (Jakarta: Rajawali).
- Siswanto, Agus Bambang & Salim, Afif Muhammad (2021).*Analisis SWOT dengan metode Kuisisioner. November 2019.*  
<https://www.researchgate.net/publication/337673904>. diakses tanggal 28 Maret 2022
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. (Yogyakarta: ANDI).
- Sunarto Zulkifli. (2007). *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim, Cet. III
- Surmawan, Ujang.(2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. (Bogor: Ghalia Indonesia).
- Surmawan, Ujang.(2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. (Bogor: Ghalia Indonesia).
- Swardono,(2002). *Manajemen Strategik Konsep dan Kasus*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN)
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi Offset, 1997).

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. (Yogyakarta:ANDI).

Tjiptono, Fandy.(2006). *Manajemn Jasa*. (Yogyakarta; ANDI, 2006).

Tjptono, Fandhy & Gregorius, Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. (Jakarta: ANDI). hlm. 114

Wiryawan, Muhammad Ryzki & Sulaiman, Cici Amalia Hidayati.(2020). “*Analsis SWOT Pada Layanan Jasa Mobile Banking Di PT Bank Pain Dubai Syariah*”. Jurnal Sanins Manajemen & Akuntansi Volume 12 No. 2

Witasari, Aryani & Setono, Aris. (2015). “*Perlindungan Hukum Penggunaan Jasa Elektronik Banking (E-Banking) di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia*” Jurnal Pembaharuan Hukum, Volume II, No. 1, 2015

## RIWAYAT HIDUP



Nama : Desi Puspita Sari  
NIM : 1730603201  
Tempat, Tanggal Lahir : Ulak Baru, 12 Desember 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Lintas Provinsi KM. 127  
No. Telp : 082180732120  
E-Mail : [desips337@gmail.com](mailto:desips337@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

1. SD N 1 Ulak Baru
2. SMP N 2 Semendawai Barat
3. SMA N 1 Cempaka
4. S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang