

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Amrillah, Haris Budiyo. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Ananda Sabil Hussein. 2015. *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*, Universitas Brawijaya: Modul Ajar
- Andi Supangat. 2015. *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, Jakarta: Salemba Teknika
- Etta Mamang Sangadji dan Sopian. 2013. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hair JR, Joseph F. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers
- Imam Ghozali. 2006. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Imam Ghozali & Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Edisi 2*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Kasemin, K. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenada Media Group
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc.*
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Edisi kedua*, Jakarta: Bumi Aksara
- M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Noor Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana

- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Philip Kotler. 2010. *Marketing Management* . Jakarta: Erlangga
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek), Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat
- Ratih, Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riswandi, B.A. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Raja Grafindo
- Sattar. 2017. *Buku Ajar Ekonomi Koperasi*, Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Empat
- Syofian Siregar. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Taufik Amir. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi. Yogyakarta
- Yusuf, A Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana
- Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual :Pendekatan Teoritis dan Kecakapan menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu

#### **Jurnal :**

- Anindya Dwiyan. 2017. "Pengaruh Kepuasan Konsumen", Diponegoro Journal of Management

- Abrilia dkk. 2020. *“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya”*, Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol.8, No.3
- Adi Pratama, dkk. 2019. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking”*, Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif Vo.2, No.1
- Adinda Siti Shamira Silawane. 2021. *“Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bca (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bca Kcp Cipanas)”*
- Ady Muladi. 2021. *“Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Bulukumba Sam Ratulangi)”*, Paper Knowledge Toward a Media History of Documents 19
- Andi Sari Ulan. 2021. *“Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”*, Skripsi, Palopo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
- Armia Rizky Damayanti. 2021. *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Bris Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Febi Iain Ponorogo”* Skripsi, Ponorogo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo
- Badaruddin, Risma. 2021. *“Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)”* Jurnal Margin Vol. 1 No.1
- Bungkaes, et al. 2013. *“Hubungan efektivitas pengelolaan program Raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di desa mamahan kecamatan Gemeh kabupaten Kepulauan Talaud”*. Jurnal Acta Dunia
- Cholis Nurokhman. 2020. *“Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Keamanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Ovo Di Kota Cirebon)”*, Skripsi Cirebon: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
- Dara Laela Yuhana. 2021. *“Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Religious Activity Bsi Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Sleman)”*, Skripsi, Yogyakarta:: Fakultas Ilmu Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

- Delima Aprilia. 2022. "*Efektivitas Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember)*" Artikel Skripsi, Jember: Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember
- Destami, A. 2011. "*Analisis Efektivitas Teknologi Informasi Mobile Banking Bagi Nasabah Pada Bank BJB Cabang Utama Bandung*", Skripsi. Bandung: Fakultas Ekonomi
- Dwi Pebranadian. 2015. "*Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online*", Skripsi, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas brawijaya
- Elsandro Yoga. 2021 "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman*". Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Erina Putri Hasnawati. 2018. "*Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, Kualitas Layanan, Dan Karakteristik Individu Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Kediri Dalam Bertransaksi Melalui Internet Banking*", Artikel Skripsi, Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri
- Fitroh Abdul Malik. 2021. "*Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)*", Skripsi, Jakarta: Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta
- Gienzka Azzara. 2019. "*Analisis faktor yang mempengaruhi Loyalty Terhadap Penggunaan Mobile Banking dengan Structural Equation Modeling yang Memiliki Varabel Mediasi Satisfaction*," Tugas Akhir, Surabaya: Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas ITS
- Gus Andri. 2012. "*Strategi Pemasaran dan Efektivitas Periklanan dengan Menggunakan Metoda Komunikasi, Empati, Persuasi dan Dampak Pada Perusahaan PT. Bhinneka Lestari LTD*", Skripsi Universitas Tamansiswa
- Iin Yusmania. 2020. "*Efektivitas Dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi pada mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)*" Skripsi, Lampung: Fakultas Ekonomi UIN Raden Intan Lampung

- Imelda Sri, dkk. 2019. *“Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin”*, Jurnal Intekna, Vol.19, No.2
- Marchelina dkk. *“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna E-Money Kota Palembang)”*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vo.1, No.1
- Maulana Rajif. 2015. *“Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BRI Syariah Kotabaru Yogyakarta),”* Skripsi, Yogyakarta: Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Maulida Nurhidayati & Novi Kurnia. 2021. *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo”*, Jurnal of Islamic Banking and Finance Vol. 1, No. 2 Juli-Desember
- Melfi Adelia. 2019. *“Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa),”* Journal of Chemical Information and Modeling 53, No. 9
- Miftah Faridhoti. 2019. *“Analisis Pengaruh Efektivitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Universitas Panca Budi Medan”*, Skripsi Medan: Fakultas Sosial dan Sains
- Nurniah. 2009. *“Kualitas Dan Efektifitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang),”* Jurnal Aplikasi Manajemen
- Putu Ayu, dkk. 2016. *“Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram”*, Jurnal Ilmu Manajemen Mahasaraswati
- Qoyyimah, dkk. 2022. *“Analysis Of Customer Interest And Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service”*, Al-bank: Journal Islamic Banking and Finance Vol. 2 No. 2
- Rini Handayani. 2007. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Jakarta ),”* Jurnal Akuntansi dan Keuangan 9
- Rutmaira Sitinjak. 2015. *“Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru”* Jurnal Fakultas Ekonomi Jom FEKON Vol. 2, No. 2

- Taruni R & Imam. 2022. “*Pengaruh Efektivitas, Hedonis, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Negeri Malang Menggunakan Layanan ShopeePay: Pendekatan Technology Acceptance Model*”, Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen (ECOBISMA) Vol.9 No.2
- Taufan Bayu Wibowo. 2018. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking (Studi Kasus di Mandiri KCP Cibinong City Center)*,” Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Wachidatus Sa'diyah. 2018. “*Use Of e-toll: Stratified Consumers*”, Jurnal Manajemen Motivasi
- Wibowo, F. S., Rosmauli, D., & Suhud. 2015. “*Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuter Line di Jakarta)*”, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia

**Internet :**

- Databoks “*Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*” diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022> pada tanggal: 30 September 2022, pukul 13.11 WIB
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online), <https://kbbi.web.id/efektif>, diakses 4 Oktober 2022 pada 11.13 WIB
- Kontan.co.id “*Hingga Maret Lalu Pengguna Aktif BSI Mobile Capai 3,77 Juta*” diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/hingga-maret-lalu-pengguna-aktif-bsi-mobile-capai-377-juta> pada tanggal: 30 September 2022 pukul 17.54 WIB
- Website resmi Bank Syariah Indonesia [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada 30 September 2022, pukul 14.00 WIB
- Website resmi Bank Syariah Indonesia [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada 26 Desember 2022, pukul 17.00 WIB