

## DAFTAR PUSTAKA

- Anuraga, Gangga, Edy Sulistiyawan, and Siti Munadhiroh. "Structural Equation Modeling-Partial Least Square Untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (IPKM) Di Jawa Timur." *Seminar Nasional Matematika dan Aplikasinya* (2017): 257.
- Arifin, Rahmawati Riantisari, Sugiyono. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Taman Wisata Candi Borobudur, Jawa Tengah." *Jurnal Manajemen* 10, no. 1 (2020): 16–25.
- AZZA ALOMARY, JOHN WOOLLARD. "HOW IS TECHNOLOGY ACCEPTED BY USERS? A REVIEW OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODELS AND THEORIES." *Proceedings of The IRES 17th International Conference, London, United Kingdom* 110, no. 3 (September 1, 2015): 463. <http://archderm.jamanetwork.com/article.aspx?doi=10.1001/archderm.1974.01630090089029>.
- Chatrin Surya Wijayaningratri dan Budiyanto. "Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun." *Jurnal Ilmu dan Riset Penelitian* (2015): 4.
- Devi Kurniawati. "Pengaruh Self Service Technology Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1." IAIN KUDUS, 2022. <http://repository.iainkudus.ac.id/8112/>.
- Dini Amalia. "Pengaruh Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Di Kota Yogyakarta)." Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2021. <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/4544/>.
- Elvinaro Ardianto. *Metodologi Penelitian (Untuk Public Relation Kuantitatif Dan Kualitatif)*. Bandung: Sambiosa Rekatama Media, 2016.
- Eviliyanto. *Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan Di Kota Surakarta. Jurnal Edukasi*. Vol. 1. Pontianak: IKIP PGRI, 2014.
- Fabiana Meijon Fadul. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG MANADO" (2019): 1–12.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- Fauzan, Faisal Dedi Purwadi and. "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)." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013. <https://eprints.ums.ac.id/26970/>.

- Gunawan, Andrew. "Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking." *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 3, no. 2 (2014).
- Hardiyo Wahyu Widagdo. "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pada PD. BPR BKK Tasikmadu Cabang Banten." Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, 2015.
- Imansyah, Imansyah, and Haris Irawan. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA KARAOKE INUL VIZTA TANJUNG." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 4, no. 3 (2018). <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>.
- Isra Hayati dan Yuli Yanti Siregar. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)." *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 2 (2019): 244.
- Jauhariyah, Iftitahul. "Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia." *Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim* (2020): 209. <http://etheses.uin-malang.ac.id/22374/>.
- K, Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edited by Zuliah Septi Ayu. Manajemen. Jakarta: IAIN kudu, 2016.
- Kho, Cindy Claudia, Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis, and Dan Ekonomika. *STUDI KUANTITATIF PENGARUH SELF-SERVICE TECHNOLOGY QUALITY (SSTQUAL) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA FASILITAS INPUT ONLINE DI FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS SURABAYA*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 6, 2017. <http://www.ubaya.ac.id>.
- Larasati, Syavira, and Sulistyio Budi Utomo. "Strategi Customer Relationship Marketing." *Jurnal Ilmu dan Riset Mnajemen* 10 (2021). [https://www.google.co.id/books/edition/STRATEGI\\_CUSTOMER\\_RELATIONSHIP\\_MARKETING/o6AqEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sutisna+2012.+perilaku+konsumen+dan+komunikasi+pemasaran.+edisi+kedua.+bandung&pg=PA136&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/STRATEGI_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MARKETING/o6AqEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sutisna+2012.+perilaku+konsumen+dan+komunikasi+pemasaran.+edisi+kedua.+bandung&pg=PA136&printsec=frontcover).
- Lusi, Fauziah, Sutardjo Agus, and Hadya Rizka. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank Bri Unit Bandar Buat." *Jurna Matua* 03, no. 04 (2021): 802–813.
- Maryamah, Neni, Mustika Widowati, and Rola Nurul Fajria. "Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, Dan Penggunaan M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)." *KEUNIS* 11, no. 1 (January 5, 2023): 58. <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/keunis/article/view/3788>.
- Mei Sadatul Chusna. "Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking)

- Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” IAIN Tulungagung, 2014. <http://repo.uinsatu.ac.id>.
- Muhammad Adam. *Manajemen Jasa Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Muhammad Nur, Boihaki. “PENGARUH CUSTOMER SERVICE DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (TBK) CABANG SIGLI KABUPATEN PIDIE.” *Jurnal Real Riset* 2, no. 2 (2020).
- Muhtosim Arif. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing, 2007.
- Murni Anugrah L. *Layanan Jasa Perbankan*. Yogyakarta: KTSP, 2018.
- Nasfi, Nasfi, Rahmad Rahmad, and Sabri Sabri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies* 4, no. 1 (2020): 19. <https://ejournal.iainbukittinggi.ac.id/index.php/febi/article/view/3146/727>.
- Oniansyah, Nova Adhitya Ananda, and Reza Muhammad Rizqi. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian ( Studi Kasus Pada PT . Pegadaian Unit Seketeng , Kecamatan Sumbawa ).” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2019): 17–27.
- Permadi et al. “Pengaruh Citra Merek Terhadap Word of Mouth Dan Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Dapoer Mie Galau Jalan Selorejo 83 Malang) - Neliti.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 10 No. 1* 10, no. 1 (2014): 6–7. <https://www.neliti.com/publications/82184/pengaruh-citra-merek-terhadap-word-of-mouth-dan-keputusan-pembelian-survei-pada>.
- Purba, Tiurniari. “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 8, no. 1 (2020): 1987–1996.
- Raden Kinanti Ajeng Nadhira Ilyna. “Pengaruh Experiential Marketing , Citra Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Rumah Makan Sederhana Jatiwaringin, Jakarta Timur).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 78, no. 1 (2019): 61.
- Rahmanto, Topan, and Nia Nuraeni. “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pegadaian Menggunakan Metode Tam.” *pp. 97~106 Diterima Agustus* 9, no. 2 (2021).
- Rahmawati, Novia Yuliana. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas The Influence Of Relationship Marketing On Customer Loyalty Of Pt . Bank Negara.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Brawijaya* (2016).
- Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Razak, SE., MS., Ismail, and Elza Finnora. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Manajemen Bisnis*

- Krisnadwipayana* 5, no. 2 (2017): 201–216.
- Rofiq, Maulidi dan Ainur. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur TBK Cabang Bawean.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 1, no. 2 (2012): 2–3.
- Saputri, Dara. “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.” *Skripsi* (2017): 145–146. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/2636>.
- Saputri, Marheni Eka. “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Online Produk Fashion Pada Zalora Indonesia the Effect of Consumer Behavior Toward the Online Purchase of Fashion Product of Zalora Indonesia.” *Sosioteknologi* 15, no. 2 (2016): 291–297.
- Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Mandiri (PERSERO) TBK Di Sampit.” *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* 3, no. 1 (2017): 59–65. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Semuel, Hatane. “Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional.” *Jurnal Manajemen Pemasara* 7, no. 1 (2012). <http://www>.
- Septi Ayu, Zuliah. “Pengaruh Desain Produk, Kualitas Bahan Baku Dan Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada UMKM ZM Hijab Jepara).” IAIN Kudus, 2020. <http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/4369>.
- Shely Annisa. “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.” UIN Raden Fatah Palembang, 2021.
- Sholichah, Atiek Mar’atus. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi.” *Skripsi* (2021): 76.
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji dan. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, 2013.
- Sri Handayani, Langgeng, and Ahmad Syarifudin. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Transportasi Gojek.” *Jurnal Dimensi* 11 (2022): 298–313. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>.
- Srijani, Ninik, and Achmad Sukma Hidayat. “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center.” *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA* 7, no. 3 (2017): 31–38.
- Subowo, S.Kom., M.T.I., Moh Hadi. “Pengaruh Prinsip Technology Acceptance

Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz.” *Walisongo Journal of Information Technology* 2, no. 2 (December 31, 2020): 79.

Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offser, 2016.

Susanto, Hery. “Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram.” *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh* 15, no. 2 (2014): 88–98.

Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Umasugi, Nirwan, and Cici Aryansi Quilim. “Consumer Behavior of Non-Muslim Costumer Post Communal Conflict ( 1999-2000 ) in Bank Syariah Indonesia Branch Tobelo North Halmahera” (2021): 2305–2315.

Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat.” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari’ah* 10, no. 2 (2018): 295.

Wicaksono, Banar Suryo. “Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan , Kepuasan Nasabah , Dan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 25 No. 2* 25 (2015): 4.

Wiji Nurastuti. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Yunita Kurnia Sari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank.” *Jurnal Bisnis & Manajemen* 17, no. 2 (2017): 1–14.

Zhafarina Hadyan. “Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care Di Kudus).” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (2015): 1–16.