

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Al-Qur'an.

Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto, "Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews)", Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Dhewanto, Wawan, e Manajmen Inovasi untuk Usaha Kecil dan Mikro, (Bandung: CV. Alfabeta, 2015.

Fillayata, Vista Efanny: Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak & Pasta Bandung)", Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung, 2020.

Ghozali, Imam, "Apakah Analisis Multivariate Dengan Program" (Edisi Ketujuh), Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS" (Edisi Ketujuh)", Universitas Diponegoro Semarang, 2013.

Ghozali, Imam, "Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS Ver. 5.0", Universitas Diponegoro Semarang, 2005.

Griffin, Ricky E., Ronald J. Ebert. "Bisnis Terjemawan Sitiwardani", Surabaya: Erlangga, 2006.

- Hikmawati, Fenti, "Metologi penelitian", Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Hit, Michael A, Dkk, "Manajemen Strategi", Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2002.
- Kasmir, Dasar-dasar Perbankan, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Kotler, Philip dan Gray Armstrong, "Prinsip-prinsip pemasaran Jilid 1 Edisi 12", Jakarta : Erlangga, 2008.
- Kolter, Philip dan A.B Susanto. "Manajemen Pemasaran di Indonesia". Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, "Analisis Data Penelitian Dengan Statistik". Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Priansa, Donni Juni, "Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer", Bandung: Alfabeta, 2017.
- Rahayu, Ni Luh Wiwik Sri, dkk., Teknologi Finansial: Sistem Fianansial Berbasis Teknologi, Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Sangatji, Etta Mamang dan Sopiah, "Perilaku Konsumen", Yogyakarta, C.V.Andi Offset, 2013.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, "Dasar Metodologi Penelitian", Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D", Bandung: Alfabeta, 2016.

- Sugiyono, "Skripsi, Tesis, dan Disertasi", Yogyakarta: Alfabeta, 2015.
- Suliyanto, "Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS" Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Sunyoto, Danang, "Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi : Alat Statistik & Analisis Output Komputer", Yogyakarta: CAPS, 2011.
- Suyanto, M., "MUHAMMAD BUSINESS STRATEGY & ETHICS: Etika dan Strategi Bisnis Nabi Muhammad SAW, Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Syekh Imam Al Qurthubi, "Tafsir Al Qurthubi", Jakarta: Pustaka Azzam, 2008.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra, "Mengupas Pemasaran Strategi, Branding Strategy, Costumer Statis Faction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing ", Yogyakarta: Andi, 2017.
- Widodo, "Metodologi Penelitian Populer & Praktis", (Depok : Rajawali Pers, 2019).
- William J. Stanton. "Prinsip Pemasaran", Jakarta: Erlangga, 1996.
- Yusuf, A Muri, "Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan", Jakarta: Kencana, 2014.

JURNAL

Antanegoro, RM Yordan, Djasuro Surya, Fauzi Sanusi, “Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), Vol. 1 (2), 2017.

Dr. Mahyarni, “Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku), Jurnal El-Riyasah, Vol. 4, No. 1, 2013.

Fauzi, Muhammad Ryan, dkk "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan", E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019.

Harahap, Tiara Sulaika Rohimi, “Pengaruh Persepsi dan Religiusitas Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Gadai Emas Di PT Bank Syariah Mandiri KCP Medan Iskandar Muda,” AL-INFAQ : Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 11 No. 1, 2020.

Hidayat, Rachmad, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri”. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.11, No.10, 2017.

Icek, Ajzen, “The Theory Of Planned Behavior”, Organizational Behavior And Human Decission Processes, Vol. 50, No. 2, PP, 179-211, 1991.

- Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande, Factors Affecting Trust in Market Research Relationship, *Journal Marketing Research*, Vol 57, 1993.
- Monica, Intan, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia" *Tbk. Cabang Ranotana*, Vol. 3 No.2, 2022.
- Nurchosyanti, Rika Voviyanti, Novi Shintia, "Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Customer Service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, Pemabntu Kayu Tinggi Banjarmasin", *Jurnal: Ilmiah Manajemen*, Vol. 3, No. 1, 2019.
- Rosita, Rahmi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, BNI, BRI, Bank Mandiri dan BCA di Bekasi", *E-Journal: Widya Ekonomi*, Vol 1, No. 1, 2015.
- Saleh, Nino Nopriandi, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Sunter", *Jurnal Ekonomi dan Industri*, Vol 20, No. 1, 2019.
- Sasmiyarsi, Woro, dkk "Pengaruh Inovasi Proses T-Cash Tap Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel", *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Kalbisocio*, Volume 6, No. 1, 2019.
- Setyaningrum, Dewi Melati, Yulia Tri Kusumawati, "Pengaruh SMS Banking dan Kualitas Produk terhadap kepuasan Nasabah Bank Kaltimara Samarinda", *Borneo Student Research*, Vol 3, No 3, 2022.

Sigit, Kharisma Nawang dan Euis Soliha, "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", Jurnal keuangan dan perbankan, 21(1): 157-168, 2017.

Syafii, Indra, dkk "Analisis Inovasi Produk, Proses dan Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah melalui Implementasi Sistem Pembayaran yang Efektif dan Efisien dalam Mendukung Gerakan Nasional Non Tunai di Indonesia", Jurnal Ilman, Vol. 5, No. 2, 2017.

Werner, P., "Reasoned Actipn and Planned Behavior, in S.J Peterson and T.S. Bredow (eds), Middle range Theories: Application to Nursing Research, Lippincott Williams and Wilkins, Philadelphia,pp, 1-14.

SKRIPSI

Adela, Melfi, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Skripsi, IAIN Metro, 2020.

Ahla, Baiq Hilwiyatul, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif, 2022.

Andhita, Sazkia, “Pengaruh Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Bandar Lampung)”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2022.

Dwinurpitasari, Yeni Anda, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo”, Skripsi, IAIN Ponorogo, 2019.

Handayani, Tri Utama “Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Rangkasbitung”

Hastuti, Widya, “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) MT. Haryono Kota Kendari”, Skripsi, IAIN Kendari, 2021.

- Janna, Razatul, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tehecnology (UTAUT) pada PT. Bank Syariah mandiri cabang banda aceh”, 2019.
- Jannah, Izma Fazlun, “Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh)”, Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2019.
- Kamila, Intan, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug), Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Lailiah, Iin, “Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kcp Magetan”, Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021.
- Malik, Fitroh Abdul, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Fatmawati Jakarta Selatan)”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2021.
- Ramadhani, Amelia Rizki, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kemudahan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Pengguna Mobile Banking Livin’ di Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan)”, Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2022.

Rukmana, Putri Hardianti, “Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan), Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019.

Saputra, Rian, “Pengaruh Disiplin Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT.BNI Syariah KC Palembang”, Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang, 2020.

Syairozi, Muhammad, “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di LKMS Wathon sumowono semarang”. Skripsi. Salatiga : Institut Agama Islam Negeri, 2016.

Triyani, dkk, “Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”.

WEB

Bank Syariah Indonesia, <https://kumparan.com/kumparanbisnis/bank-syariah-indonesia-targetkan-40-juta-nasabah-di-2025-1ytaHFKE1xz>.

Bank Syariah Mandiri, “Electronic Data Capture (EDC)”, 2020, www.mandirisyariah.co.id.

Jumeri, Otoritas Jasa Keuangan, Sumber: https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/512_Reduced%20Small%20Size_Buku%20SMA%20OJK_Ver8_2020%2011%2004-min.pdf.

Kanalinfo. “Pengertian Data Primer dan Data Sekunder”. Diakses Melalui Www.Kanalinfo.Web.id, Pada Tanggal 21 Februari 2023.

Rahma, Nidaur, “Mengenal Point Of Sales (POS) dan Cara Kerjanya”, 2020, www.pengadaanbarang.co.id, diakses pada 06 Februari 2023, pukul 20.32 WIB.