

## DAFTAR PUSTAKA

- ‘ALAINA, ISTI FAHMA NOOR. “PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN WALISONGO BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021)” (2022).
- Abdillah, W., Hartono. *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Andi, 2018.
- Agus Pranoto, Ayu Kt Gantari. *Membangun Brand Loyalty Mobile Banking Berbasis Celebrity Endorsement Credibility*. Bandung: media sains indonesia, n.d.
- Agustin, Selly Firda. “Pengaruh Tingkat Keamanan, Kenyamanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Pada Masa Pandemi Covid – 19 (Studi Kasus Di ‘Yogyakarta International Airport’).” *Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta* 19, no. September (2021): 5–24.
- Agustina, Nadia. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Smartphone Samsung.” (2018): 1–112.
- Ahmad, and Bambang Setiyo Pambudi. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri).” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.
- Aridialis, Bobby, and Nurrahmi Hayani. “Pada Marketplace Lazada” 2 (2022): 1–8.
- Badaruddin, and Risma. “PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) THE INFLUENCE OF SERVICE FEATURE AND EASE OF USE ON INTEREST OF USING MOBILE BANKING (Study on the Village Community .” *Telanaipura Jambi* 1, no. 1 (2021): 36122.
- Bayumi, Muhammad Rahman. *No Title*. Yogyakarta: Gava Media, 2019.
- . “Valuasi Perbankan Syariah Dengan Pendekatan Economic Value Added (EVA) Dan Free Cash Flow To The Firm (FCFF),(Thesis Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta” (2016).
- Bungin, Burhan. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenamedia

Group, 2019.

Cahyo, Wanandi Yoso Hanur. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan” (2014).

Deutsch, Morton. *Handbook Resolusi Konflik*. Bandung: nusa media, 2020.

Dzul, Ahmad, and Ilmi Syarifuddin. “YUME : Journal of Management KEPUASAN NASABAH PADA MOBILE BANKING DI ERA PANDEMIK COVID-19 ( Studi Bank BNI Cabang Makassar )” 4, no. 1 (2021).

Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2016).

Gofur, Abdul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2019): 37–44.

Hair, Dkk. *Multivariate Data Analysis Pearson International*. 6th ed. New Jersey, 2015.

Harish, I.N. “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* (2017): 17.

Helwig, Nathaniel E, Sungjin Hong, and Elizabeth T Hsiao-wecksler. “Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan Mobile Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah” 12, no. April 2023 (n.d.): 100–109.

Iqbal, M, Muhamad Rahman Bayumi, Faisal Muttaqin, and M Junestrada Diem. “Model Sinergistas Lembaga Pegadaian Syariah Dan Perguruan Tinggi Dalam Membentuk SDM Unggul Berbasis Syariah” 6, no. 2 (2022): 199–211.

Japlani, Ardiansyah, Fitriani Fitriani, and Siti Mudawamah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat.” *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 3, no. 1 (2020): 67–85.

Kamarudin, J, N Nursiah, and ... “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju).” *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 1, no. 2 (2022): 11–18.

Keller, Kotler dan. “Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga Dan Lokasi

Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Prosiding SENDI\_U* (2018): 978–979.

Keller, Philip Kotler dan. *Manajemen Pemasaran*. I Edisi ke. jakarta: erlangga, 2017.

Kepercayaan, Pengaruh, Keamanan D A N Kualitas, Shopee Di, and Kota Solok. “THE INFLUENCE OF TRUST , SECURITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF SHOPEE USERS IN SOLOK” 2, no. 2 (2023): 78–93.

Khafifah, Fatia. “Pengaruh Tingkat Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas E-Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bontang” (n.d.).

Kurniawati, Hanif Astika, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, Fakultas Ekonomi, and Universitas Jember Unej. “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model ( TAM ) Yang Telah Dimodifikasi ( Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model ( TAM ) Approach Modified )” IV, no. 1 (2017): 24–29.

Manajemen, Program Studi, Fakultas Ekonomi, and Universitas Muhammadiyah Purworejo. *PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI , KEMUDAHAN PENGGUNAAN , RISIKO TRANSAKSI DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT ULANG MENGGUNAKAN MOBILE BANKING ( Studi Pada Nasabah Bank BRI Di Kota Purworejo )*, 2015.

Maskuri, Muh Ali. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank.” *Jurnal Pengembanganwiraswasta* 20, no. 03 (2018): 183–192.

Muhaimin, M. “Pengaruh Tingkat Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Aplikasi Mobile Banking BRI (Studi Kasus Pada Dosen ...” (2019).

[http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/13255%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/13255/1/Muhammad Muhaimin\\_E20151098.pdf](http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/13255%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/13255/1/Muhammad%20Muhaimin_E20151098.pdf).

Nawangsari, Sri, and Sarah Nabila Iswah. “Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN.” *Seminar Nasional APTIOM (SEMNASTIK)* (2019): 144–151.

Priansa, Doni Juni. *Perilaku Konsumen*. Bandung, 2017.

———. *Prilaku Konsumen*. Bandung, 2018.

- Ridwan, M, and Ayu Kartika Sari. "The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users ( Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan )" 5 (2020): 2717–2729.
- Van Ryzin, G.G. "Expetacion, Performance, and Satisfacation With Urban Services." *Of Policy Analysis and Management* (n.d.): 433–448.
- Saputro, Wahyu Jalil. "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah DalamK Menggunakan Mobile Banking." *Etheses.Iainponorogo.Ac.Id* (2020): 1–93.
- Sari, Risa Arsita, Nurul Fadilah Aswar, and Annisa Paramaswary Aslam. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar." *Jurnal Manajemen* 2, no. 2 (2023): 119.
- Stefhanie, Lisbeth, dan Jantje. "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung." *Jurnal EMBA Vol.3 No.1*, no. 1 (2015): 1084–1095.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suryanti, All Ghaniyyu Wahyu. "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah BSI Cabang Pembantu Kota Gubug, Grobogan)" (2022): 1–23.
- Utama, Andyan Pradipta, and Tri Ratma Murti. "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* 4, no. 2 (2021): 79–86.
- Widianingrum, Karina. *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2021. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL - FEB.pdf>.
- Wolter, Jakarta, Monginsidi Branch, Gani Wiharso, Johan Hendri Prasetyo, Bobby Suryo Prakoso, and Luky Fabrianto. "The Effect of Mobile Banking Product Quality on Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank" 3, no. 2 (2022): 80–88. <http://matriks.greenvest.co.id>.
- Zahra, N A. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank*

*Syariah Mandiri. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri, 2021.*

*Antaraneews. Com/Berita/3337926/ Jaksa Tahan Tiga Karyawan Bank Sumsel Babel Oku Selatan Kasus Korupsi, 26 Januari 2023, n.d.*

*Otoritas Jasa Keuangan, Bijak Ber-Electronic Banking. jakarta, 2015.*

*Valen Staff Customer Service Bank Sumsel Babel Syariah KC UIN Raden Fatah Palembang, 18 Januari 2023, n.d.*