

## DAFTAR PUSTAKA

- (IBI), Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Adyani, lyla rahma, and R djoko Sampurno. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Yang Mempengaruhi Profitabilitas.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 2, no. 2 (2019): 40–57.
- Aenul. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.” Universitas Muhammadiyah Makasar, 2022.
- Africano, Fernando. *Ekonometrika: Teori Dan Aplikasi SPSS*. Palembang: Rafah Pres, 2020.
- Astono, Ari Dwi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati,.” *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Publikasi Jurnal Ilmiah Dalam Menyikapi Permenristekdikti RI No.20 Tahun 2017, No. 20 (2017): 512., 2017.*
- Astuti, Yulia Widi, Ratno Agriyanto, and Ahmad Turmudzi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah.” *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)* 19, no. 3 (2020): 134–58. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>.
- Dewi, Rosa Indah. “Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI’46 Cabang Langsa.” *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam* 5, no. 2 (2016): 545–54.
- Fadhilah, Nurul. “Pengaruh Layanan Atm Dan Mobile Banking ( Analisis Ekonomi Islam).” *Banco* 2, no. 11 (2020): 28–45.
- H, Arini Noor. “Pengaruh Relationship Marketing, Service Performance, Dan Dimensi Produk Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BRI Syariah KC Semarng).” Universitas Islam Negeri Salatiga, 2020.
- Haryanto, Edy. “Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, no. 3 (2013): 750–60.
- Hidayat, Rachmad, Jurusan Teknik Industri, and Universitas Trunojoyo Madura. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 11, no. 1 (2009): 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>.
- Hikmawati, Fendi. *Methodology Penelitian*. Depok:Rajawali Pers, 2019.

- I, Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- Indah Mayasary Rinaldy, Permana Honeyta Lubis, Soraynati Utami. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bni Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Indah Mayasary Rinaldy 1 , Permana Honeyta Lubis 2 , Sorayan.” *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan* 8, no. 3 (2017): 19–48. <http://infotentangbank.blogspot.co.id>.
- Indonesia, Lihat Ikatan Bankir. *Mengenal Operasi Perbankan 1*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 2014.
- Irwan. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004.
- Ismail, Fajri. *Statistiska Untuk Penelitian Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Prenadamedua Group, 2018.
- Jamaluddin, Jamaluddin. “Pengaruh Service Perfomance Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Membentuk Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.” *Muamalatuna* 11, no. 1 (2019): 1. <https://doi.org/10.37035/mua.v11i1.1947>.
- Jannah, Zulyanatunnisa’ Fathul. “Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Sragen.” Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Khasanah, Nur Fitriatun. “Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.
- Khotler, Philip. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indonesia, 1996.
- Laksana, Mukarom Zaenal dan Wijaya. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- Lestari, Ranti Dwi. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia).” Universitas Islam Negeri Walisongo, 2021.
- Maretza Naufal Fishendra. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang.” *Jurnal Visi Manajemen* 8, no. 1 (2022): 66–73. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.199>.
- Mariatul Adila. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Study Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok).” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

- Noor, Juliansyah. *Metedologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Nurahmadi Harish, Irfan. “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Pambudi, Bambang Setiyo. “Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Terhadap Loyalitas Dengan Variable Antara Kepuasan Konsumen Nasabah Bank Jatim.” *Jurnal FE-Universitas Trunojoyo*, 2010, 1–12.
- Priyanto. *SPSS Pengolahan Dan Praktik*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Purwoto, A. *Panduan Lab Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo, 2007.
- Putri, Raysa Sekar. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang, Skripsi Studi Ekonomi Islam, Semarang.” Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019.
- Raharjo, Sugeng, and Tria Wulandari. “Pengaruh Kepercayaan Merek, Komitmen, Kepuasan Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Tenggarong.” *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia* 18, no. 1 (2022): 156–65. <https://doi.org/10.53640/jemi.v18i1.558>.
- Raho, Bernard. “Bernard Raho, SVD 2016,” 2016, 63–67.
- Rembet, Vennya Natallie, Lisbeth Mananeke, and Sjendry S. Loindong. “Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo.” *Jurnal EMBA* 8, no. 3 (2020): 332–43.
- Santoso, Singgih. *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Jakarta: Gramedia, 2016.
- Sekaran, Uma. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Stanley Lameshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lnwanga. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Madah University Press, 1997.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta., 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Sugiyono: CV ALFABETA, 2019.
- Sugiyono, D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Alfabeta, 2013.
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI, 2011.

- Suntoyo, Danang. *Metodelogi Penelitian Untuk Ekonomi Alat Statistik & Analisis Output Komputer*. Yogyakarta: CAPS, 2011.
- Supranto. *Statistic Teori Dan Aplikasi*. Cet ke-6. Jakarta: Erlangga, 2000.
- Surya Wijyaningratri, Chatrin. "Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya" 4, no. April (2015).
- Susanto, Sugiyono & Agus. *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- Tampubolon, Nelson. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: OJK, 2015.
- Taufik. "Hipotesis Penelitian Kuantitatif." *Jurnal Ilmu Administrasi* 3, No. 2, n.d., 98.
- Vyctoria. *Bongkar Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking Dan Carding*. Yogyakarta: ANDI, 2013.
- Widiaastuti, Berlian. "Studi Tentang Intensitas Penggunaan Electronic Banking Oleh Nasabah PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Semarang." Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Yusri. *Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.