

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayai dan Safrul Rijal, “Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Erpadu Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong”, Jurnal JAPB, Vol. 2, 2019, hlm. 424
- Akuntansi dan Bisnis Indonesia, 2(4), 1136-1157.
- Amirullah Haris Budiyan, Pengantar Manajemen (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004). Hlm 8 Arief, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan; Bagaimana Pengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. (Malang: Bayumedia Publishing, 2007). Hlm 170
- Ariska, Siti. *Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dan Profit Sharing terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah di Era Pdanemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayen*. Diss. Universitas Medan Area, 2022.
- Asfriqi Machfiroh, “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) Di Kota Palu “, e-jurnal katalogis, Vol. 3, No. 2, 2019, hlm 181
- Bank Muamalat, *Profile Bank Muamalat*, di akses dari www.bankmuamalat.co.id, pada tanggal 09 Juni 2023, pukul 17:20.
- Bapak Akbar Tri pratama. Selaku *Relationship Manager Funding* Bank Muamalat KCU Palembang, wawancara pada tanggal 27 Februari 2023
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2020). *Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech*. Kinerja, 3(01), 111-122.
- Daryato, Ismanto Setyubudi. *Konsumen dan Pelayan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014). Hlm 52
- Deperteman agama (2019), *Al-Quran surah At-Taubah ayat 59*
- Deperteman agama (2020), *Quran Surah Al- Baqarah ayat 185*

Deperteman agama (2020), *Quran Surah Al-Bqarah ayat 267*

Dirwan, D. (2018). *Pengaruh Kenyamanan dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas atm Bni Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar*. Akmen Jurnal Ilmiah, 15(2).

Doni Juni Priansa, *perilaku konsumen dalam persainagn bisnis kontemporer*. (Bandung: Penerbit Alfabet, 2017). Hlm 209
Doni Juni Priansa, *perilaku konsumen dalam persainagn bisnis kontemporer*. (Bandung: Penerbit Alfabet, 2017). Hlm 210

Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persainagn Bisnis Kontemporer*. (Bandung: Penerbit Alfabet, 2017). Hlm 206

Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Administrasi Bisnis, 62(1).

Fadli Tjiptono, Gregorius Chadra, *Service Quality and Statisfaction*, edisi 3 (Yogyakarta: Andi Offset, 2011). Hlm 19

Fandi Tjiptono, *pemasaran jasa: prinsip, penerapan, dan penelitaian*. (Yogyakarta: Andei Offset, 2014). Hlm 368-369

Fandy Tjiptono. *Kualias Pelayanan. Edisi Pertama*. (Jakarta: Gramedia Pusat Utama, 2003).
146

Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). *Mobile Banking Services Quality And Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 7(1), 59- 76.

Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). *Mobile Banking Services Quality And Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 7(1), 61

Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan Edisi Revisi*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).
Hlm 115

- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking di Masa Pandemi Covid-19. *JurnalManajerial*, 9(02), 152-167.
- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajerial*, 9(02), 152-167.
- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking di Masa Pdanemi Covid-19. *Jurnal Manajerial*, 9(02), 152-167.
- Lestari, S., & Rani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah. *JOURNAL OF ECONOMIC SCIENCE (JECS)*, 6(2), 100-114.
- Lestari, S., & Rani, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah. JOURNAL OF ECONOMIC SCIENCE (JECS)*, 6(2), 100-114.
- M. Nur Rianto Al-Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. (Bandung: Alfabeta, 2010). Hlm 199
- M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management.*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000). Hlm 50
- M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management.*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000). Hlm 3
- Marginingsih, Ratnawaty. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)." (2020): 24-31.
- Marlina Kurnia, Suwiknyo. (2018). *KEPUASAN KONSUMEN: FAKTOR-FAKTORYANG MEMPENGARUHI*. Jurnal Balance. Vol. 15, No. 1

- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 19(2), 55-66.
- Nur,,Ain, Afifah, dan Linda Nur Susila. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Uang Elektronik Pada Masyarakat Kabupaten Sukoharjo Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening." *AKTUAL* 6.2 (2021): 46-55.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran. Edisi Millennium*. (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2000). Hlm 35
- Rahmah, Y. N. (2018). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Daerah* ,,*Istimewa Yogyakarta*. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 7(6), 579-588.
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). *Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1118-1127.
- Rambe, I. (2020). *Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk*. *Jurnal Al-Iqtishad*, 16(1), 18-37.
- Reksa Jayengsari, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas*. *AR-RIHLAH: JURNAL KEUANGANDAN PERBANKAN SYARIAH*. 1(1)
- Rhadiyah, M. M., & Indrasari, M. (2019). Pengaruh Keragaman Produk, Harga, Kualitas, Pelayanan Pada Decision Buyer. *Journal Fakultas Ekonomi Universitas Dr. Soetomo*, 27(1).
- Rifaatul Maftuhah. (2021). *Analisis Kinerja Bank Muamalat Indonesia (BMI) Serabaya Dengan Pendekatan Balance Scorecard*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan PerbankaSyariah*. 6(2)

Risma. Selaku Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang, wawancara pada tanggal 27 Februari 2023

Rumiyati, R., & Syafarudin, A. (2021). *The Influence Of Service Quality, Marketing Mix, On Bank Customer Satisfaction In The Era Covid-19*. Ilomata International Journal of Tax and Accounting, 2(1), 84-96.

Sa'adiyah, W., & Marlina, N. (2018). *Use Of E-Toll Cards: Satisfied Consumers?. Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(2), 73-79.

Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*.

Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., & Hasanah, N. (2022). *Metodologi Penelitian*.

Shankar, A., & Rishi, B. (2020). *Convenience Matter In Mobile Banking Adoption Intention?. Australasian Marketing Journal*, 28(4), 273-285.

Subagyo, S. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang Darmo Surabaya*. Jurnal Manajerial, 5(1), 11-18.

Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)*. JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 1(2), 208- 224.

Ulan, Dani Sari. *Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020.

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*. Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan

Widyayanti, E. R., & Hamid, M. (2022). *Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic*

Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia, 2(4), 1136-1157.

