

## DAFTAR PUSTAKA

- Amnah, S., dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Asn Uin Imam Bonjol Padang), *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 7, No. 1, Hal: 56-67.
- Beshir, E. S., Zelalem, B. A. (2020). The Effect Of E-Banking Service Quality On Customers Satisfaction And Loyalty, *The Strategic Journal of Business & Change Management*, Vol. 7, No. 3, Hal: 818-832.
- Ghozali. (2018) Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS, badan penerbit, semarang.
- Hamid., R., dkk. (2020). Pengaruh Empathy dan *Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan, *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 13, No. 1, Hal: 27-38.
- Ifani, Y., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi, *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal: 148-162.
- Indrasari, M. (2018). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.
- Irwansyah, R., dkk. (2021). Perilaku Konsumen, Widina Bakhti Persada, Bandung
- Octavia, E. Y., Arnomo, S. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam, *Jurnal Comasie*, Vol. 09, No. 6, Hal: 845-854.
- Marie, A. L., dkk. (2023). Pengaruh E-Platform Aesthetics, E-Platform Responsiveness, E-Platform Ease of Use, dan E-Platform Information Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Happy Fresh di Jakarta, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 7, No. 1, Hal: 66 – 78.
- Pramesti, W. E., dkk (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember, *Jurnal Penelitian Ipteks*, Vol. 8, No. 1, Hal: 29-38.
- Putri, Y. A., dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank

- Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok, Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 3, No. 1, Hal: 171-183.
- Vivi, O., dkk. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang), Jurnal Ilmiah Aset, Vol. 23, No. 1, Hal: 53-62.
- Rahmi, P, P., dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA, Journal of Economics and Accounting, Vol. 3, No. 3, Hal: 710-722.
- Sahir, S, H, (2021). Metodologi Penelitian, Kbm Indonesia, Medan
- Sharma, J., dkk. (2020). Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction, International Journal of Recent Technology and Engineering, Vol. 8, Hal: 2296-2300.
- Sugiyono, (2018) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung, Indonesia.
- Sugiyono, (2019) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung, Indonesia.
- Sugiyono, (2020) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung, Indonesia.
- Tampubolon, N., dkk. (2019). Bijak Ber-Electronic Banking, OJK, Jakarta.
- Trimalasari, A., dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Sembilanjambi Cabang Kerinci, Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha), Vol. 2, No. 10, Hal: 11-19.
- Vetrivel, SC., dkk. (2020). Influence Of Internet Banking Service Quality On Customer Satisfaction- An Indian Experience, Journal of Critical Reviews, Vol. 7, No. 2, Hal: 2394-5125.