

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, N. L. S. S., Sari, D. H., Rayani, F. N., & Lubis, S. P. (2025). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking pada pengguna laki-laki dan perempuan dengan menggunakan pendekatan multigroup structural equation modelling. *Jurnal Teknik: Media Pengembangan Ilmu dan Aplikasi Teknik*.
- Afriana, R., & Fijriana, N. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian produk fashion secara online (Studi kasus pada karyawan Hapeworld Banjarmasin). *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 16–27.
- Apriandika, P., & Shiratina, A. (2024). The Influence of Service Quality, Ease of Use, and Trust on User Satisfaction of BNI Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Sinergi*, 12(2), 18-36.
- Arimurti, R., Asrofillah, M. F., Hadi, L., & Sulaeman, E. (2025). Dampak Penerapan SAK Berbasis ESG Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Non Keuangan di Indonesia. *Journal of Business & Banking*, 15(01), 21-37.
- Azzahra, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan Dan Kemudahan Bertransaksi Mobile Banking/Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Studi Kasus: Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Mt Haryono) Halaman Judul Skripsi Skripsi (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Balikpapan).
- Bayu, A. F., 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.
- Firmansyah, D., Hakim, M. M., & Nugroho, F. A. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi pengguna pada aplikasi mobile banking. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 14(2), 119–130.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.

- Irwansyah, I., Hastuti, P., Wardhana, A., Setiawan, I., Sadalia, I., & Sudarso, A. (2021). *Perilaku Konsumen*. Widina Bhakti Persada.
- Kotler, P. (2022). *The battle between commercial marketing and social marketing*. *Social Marketing Quarterly*, 28(4), 325–331.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Nasution, J., Siregar, S., & Sugianto. (2023). Digitalization of Sharia Banking: The influence of self service technology on the satisfaction of millennial customers. *Journal of Finance and Islamic Banking*, 5(1).
- Nawangsari, S., & Widiastuti, R. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank (Studi kasus pada PT Bank DKI Depok). *Sebatik*, 22(2), 51–55.
- 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.
- Novitasari, N., dkk. (2021). Analisis kepuasan nasabah mobile banking pada Bank BCA.
- Putra, A., dkk. (2024). The influence of service quality, ease of use, and trust on user satisfaction of BNI mobile banking.
- Siregar, A., & Kurniawati, D. (2023). Analisis kualitas layanan website LPPM Universitas Kristen Indonesia menggunakan metode WebQual 4.0.
- Siregar, T., & Kurniawati, I. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website Lppm Universitas Kristen Indonesia Menggunakan Teknik Pengukuran Webqual 4.0. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 7(1), 88-96.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan*. ANDI.

- Tumewah, E., & Kurniawan, Y. (2020). The effect of m-banking service quality and customer perceived value to satisfaction and loyalty of bank XYZ customers. *International Journal of Management and Humanities*, 4(6), 132-138.
- uningtyas, K. A., & Siregar, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (Studi pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, 11(1), 63–76.
- Vikaliana, R., dkk. (2022). *Metodologi penelitian*.
- Widodo, A., dkk. (2023). *Statistika dan analisis data menggunakan SPSS*.
- Winarni, A., & Riska, W. (2020). Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pt. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Bangkit Indonesia*, 9(1), 6-12.
- Winarni, D., & Riska, N. (2020). Analisis kualitas website dan kepuasan nasabah terhadap website PT Bank Sinarmas Tbk.