

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Ahmaddien, Iskandar & Yofy Syarkani. (2019), *E-Book Statistika Terapan dengan Sistem SPSS*. Bandung : ITB Press
- Andriani, Helmina. Hardani Ahyar., dan Dhika Juliana Sukmana. (2020). *E-Book Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Fandy, Tjiptono. (2015). Buku *Pelanggan puas Tak Cukup*. Andi Yogyakarta. (Di akses pada 17 mei 2023 di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji)
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 26*. (10th ed). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indrasari, Meithiana. (2019). *E-Book Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Jawa timur : Unitomo Press.
- Kotler & Keller (2009). Buku *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2 hal 50. Erlangga. Jakarta. (Di akses pada 17 mei 2023 di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji)
- Kotler, Philip. (2002). Buku *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta (Di akses pada senin 15 mei 2023 di perpustakaan arsip provinsi)
- Nelson Tampu Bolon at all. (2015). *E-Book Bijak Ber- E-Banking*. OJK, Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *E-Book Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supriaddin, Nofal. (2017). *E-Book Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta : CV. Adi Karya Mandiri.

### JURNAL :

- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Nagari. *Jbee : Journal Business Economics And Entrepreneurship*, 4(1), 50–62.
- Akob, Rezki A. & Zulfikry Sukarno. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di*

- Makassar. *Jurnal Maksipreneur Manajemen Koperasi dan Entrepreneurship*. 11(2),269–283.  
<https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/view/889>
- Alamry, Salby Muammar., (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6, Nomor 2, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.  
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/287>
- Bakti, Umar., Hairudin & Alie, Septijantini Maria. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada Di Bandar Lampung*. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Mitra Indonesia. Volume 22 Nomor 1. Penerbit: Program Pascasarjana. Universitas Borobudur.  
<https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/633>
- Budihardja, Louis & Sitinjak, Tony (2022). *Pengaruh Identitas Merek, Citra Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pada Konsumen Sepatu Nike Di Jakarta*. *Jurnal Manajemen*.  
<https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/870>
- Buntu, Benyamin. & Muhamad Ohorela. (2022) "*Analisis Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Nasabah Pada PT.Bank Papua Cabang Abepura*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, ejurnal.stie-portumbay.ac.id. volume 13, nomor 2, januari 2022.  
<https://ejurnal.stie-portnumbay.ac.id/index.php/jeb/article/view/88>
- Devi, Sri Utari. Mendra, Y & Novitasari Gdn. (2019). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Price Earning Ratio*. Penerbit: *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*. Vol. 25, No. 1, Juni 2019, hal 14 – 26.  
<http://triatmamulya.ejurnal.info/index.php/triatmamulya/article/view/121>
- Eliza, Z. Z., Syamsuddin, & Pratama, V. (2023). *Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan)*. *Journal Of Sharia Finance and Banking*, 3(1), 75–86.
- Fakhri, Rizqi. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru Tambusai*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Riau Economic and Business Review)*. Volume 12, Nomor 4, 27 desember 2021.  
<https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/viewFile/363/352>
- Fitria, Annisa. Munawar, Aang., & Pratama, Paisal Pebi. (2021). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking . Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap*

*Kepuasan Nasabah Bank BNI*. Volum 1(1), 43–52. Jurnal Digital Banking and Customer Satisfaction. Penerbit: Jurnal Informatika Kesatuan.  
<https://jurnal.stiekesatuan.ac.id/index.php/jikes/article/view/406>

Gustianto, Bobby, Putri, Tria Librina., & Salis, Muhammad. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalty Konsumen Pada CV.Naisha Madu Nusantara*. Jurnal Riset Manajemen Indonesia. Volume 4(1), 54–64. Penerbit: Jurnal Riset Manajemen Indonesia. *Naisha Madu Nusantara*. Jurnal Riset Manajemen Indonesia.  
<https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/92>

Harahap, Zakaria. (2020). *Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan*. Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah. Volume 6, 101–118. Penerbit: STEBIS IGM Islamic Banking Study Program.  
<https://ejournal.stebisigm.ac.id/index.php/isbank/article/view/151>

Hasibuan, Marisca Ririn., Harahap Fitriani., & Lubis, Armansyah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan Oleh*: Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan ( IPTS ). 4(3), 175–182.  
<https://journal.ipts.ac.id/index.php/MISI/article/view/3007>

Khumaini, Sabik. Fahrudin & Samsuri. (2022). *Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang*. Jurnal Al Maal Journal of Islamic Economic and Banking. Vol 3(2)  
<https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jieb/article/view/5403>

Mawey, Claudia Thalia., Tumbel, L Altje & WJ Imelda. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Vol 6(3). Penerbit: Jurnal EMBA.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/20106>

Mirabe, E., Handayani Pramita, E., & Thomas Sumarsan Goh, dan. (2023). *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmu Manajemen Saburai, 9(1), 21–27.

Mulyana, M. A. A., Rosalina, & Ambarwati, D. A. S. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengguna JNE Di Bandar Lampung)*. Innovative: Journal Of Social Science Research, 3(2), 1–12.

Nawang Sari, Sri & Nadea Dwirahma Putri (2020). *Pengaruh e-service Quality dan E-trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking*. Jurnal Ilmiah Matrick Vol.22 No.1 April 2020.

<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalatrik/article/view/839>

Nurchahyo, I., & Widiyanesti, S. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Bekasi Harapan Indah Analysis Of The Effect Of Service Quality Product Quality And Trust On Customer Satisfaction Of BRI Bekasi Harapan Indah Branch* (Vol. 10, Issue 2).

Rumiyati & Syafarudin, Afriapollo. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, bauran pemasaran , terhadap kepuasan nasabah bank era covid-19*. Volume 1(2), 32–42. Penerbit: Insight Manajemen Journal.

<https://journals.insightpub.org/index.php/imj/article/view/23>

Solihin, Dede. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Mandiri. Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi. Vol. 4, No. 1, juni 2020: 38-51. Penerbit: Lembaga Kajian Demokrasi Dan Pemberdayaan Masyarakat (Lkd-Pm).

<https://jurnalmandiri.com/index.php/mandiri/article/view/99>

Wahyuningsih, S., & Kirono, C. S. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Bekasi. *Journal on Edication*, 05(05), 15330–15337.

Wulandari, P., Aisah, N., & Chairina. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 02(1), 1–5.

<https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.435>

Zhang, Jiasheng (2022). *Publik The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice*. *Jurnal Publik Administration Review*.

<https://doi.org/10.1111/puar.13368>

#### **SKRIPSI :**

Ainissifa, Marsa., (2021). *Prosedur Penggunaan Aplikasi Bni Mobile Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Perbankan Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangandaran*. Skripsi, Universitas siliwangi. Di akses pada (Rabu, 21 September 2022).

Cahyono, Nur Aliya. (2019). *Analisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan bengkel ahass wali motor demak*. Skripsi, usm.ac.id. Di akses pada (Minggu, 25 September 2022).

- Christina, Elvana. (2020). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang bertransaksi setoran tunai terhadap BCA KCP Tamim bandung*. Skripsi, Di akses pada (Minggu, 11 September 2022).
- Dwinurpitasari, Yeni Anda. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Paada BRI Syariah KCP Ponorogo*. Skripsi, ettheses.iainponorogo.ac.id. Di akses pada (Minggu, 25 September 2022).
- Humayroh, Riza. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner, Mobile Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Malang*. Skripsi, Pages 12–13. Penerbit: Unisma.ac.id. Di akses pada (Minggu, 18 September 2022).
- Mastura, Zainatun. (2018). *pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah*. Skripsi, Penerbit: Journal.stieamkop.ac.id. Di akses pada (Minggu 25 September 2022).
- Pratama, Aditya Kevin. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*. Skripsi, Penerbit dspace.uui.ac.id. Di akses pada (Selasa, 09 Agustus 2022).
- Risma. (2021). *Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*. Skripsi. Penerbit: Jurnal.1p2m.uinjambi.ac.id. Di akses pada (Jumat, 16 September 2022).
- Saltia, Putri., (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank nagari cabang syariah payakumbuh*. Skripsi. Penerbit: Publikasi IAIN Batusangkar. Di akses pada (Selasa, 09 Agustus 2022).