

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Abi Sandi, R., & Latifah, F. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Jengolo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 6(1), 358-370. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/13944>
- Andi Khaerul & Zainal Ruma. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Shoppeng. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Informatika (JBMI)-VOL 19 NO.2*. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/article/view/23514>
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55. <http://journal.jis-institute.org/index.php/jnmppsdm/article/view/119>
- Amnah Sari, Yenti Afrida & Nila. ( 2022 ). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonkol Padang). *Jurnal Lembaga Keuangandan Perbankan-Volume 7, Januari-Juni*. <https://scholar.google.co.id/citations?user=Mk8c6IAAAAJ&hl=en&source=sh%2Fx%2Fsrp%2Fwr%2Fm1%2F3&kgs=374d882fbec2a007>
- Ahmad Zikri & Muhammad Ikhsan Harahap. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/download/3867/168>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504. <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1246>
- Apren Halomoan .Hutasoit & Sugianto Ovinus Ginting (2020). Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan. *INOBS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Volume 03, September 2020*. <https://inobis.org/ojs/index.php/jurnalinobis/article/download/152/129/350>
- Ardiansyah, D., & Widjayanti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. *Journal of Business Administration Economics*. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/604>

- Aliya Nur Cahyono. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Ahas Wali Motor Demak.  
<https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2015/B.111.15.0207/B.111.15.0207-15-File-Komplit-20190223111945.pdf>
- Clarensa, R. N. (2022). *Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Aplikasi Brimo Di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung* (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).  
<http://eprints.perbanas.ac.id/9757/>
- Deden Ardiansyah & Arifian widjayanti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading *Square*. *Jurnal of Business Administration Economic & Entrepreneurship* Vol.5 No.1.  
<https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/604/396>
- Dwinurpitasari, Y. A. (2019). *pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada bri syariah kcp ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).  
<https://etheses.iainponorogo.ac.id/7321/>
- Hariyanti, K. N. T., & Cholid, I. (2023, March). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Emosional Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jm Group Plaju Palembang. In *FORBISWIRA FORUM BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN* (Vol. 12, No. 2, pp. 450-465).  
<https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/4666>
- Hasibuan, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di café Vanilla panyabungan. *Jurnal Misi*, 4(3).  
<https://journal.ipts.ac.id/index.php/index/login?source=%2Findex.php%2FMISI%2Farticle%2Fview%2F3007>
- Ilham Yahya. (2021). Pengaruh Efektifitas dan Risiko Penggunaan Layanan Mobile Bnaking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Kantor cabang Mataram.  
[https://etheses.uinmataram.ac.id/5727/1/Ilham Yahya 170502229.pdf](https://etheses.uinmataram.ac.id/5727/1/Ilham%20Yahya%20170502229.pdf)
- Jhon Fernos & Gwen Gietricen (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah *Mobile Banking* Pada Bank Pembangunan daerah Provinsi Sumatra Barat. *Jurnal Pundi*, Vol. 03, No.02.  
<https://ojs.akbpstie.ac.id/index.php/jurnal-pundi/article/view/157/0>
- Lovelock dan Wright. (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan P elanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator.  
<https://jmppk.ub.ac.id/index.php/jmppk/article/view/66>

- Marisyah, A., Siregar, N. A., & Halim, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan SSFC Aeknabara Kabupaten Labuhanbatu. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 8176-8189.  
<http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/10310>
- Maulidina, F. T. K., & Pristyadi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar Di Pt. Pln (Persero) Gresik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(01), 1-13  
<https://journal.umg.ac.id/index.php/mahasiswamanajemen/article/view/1157>
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56-72.  
<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/jihbiz/article/view/9632>
- Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Cabang Semarang). *Jurnal ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol.3 No.2.  
<https://www.neliti.com/id/publications/556101/pengaruh-kualitas-pelayanan-promosi-dan-persepsi-religiusitas-terhadap-minat-mas>
- Pramesti, D., Aldila, N., Prayoga, M. A., & Mutia, S. S. (2023). Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan*, 2(3), 106-120.  
<http://journal.sinergicendikia.com/index.php/inov/article/view/421>
- Prayogi, A. T. (2023). *Pemanfaatan Isntagram@ pPemkotmadiun\_ Sebagai Media Promosi Pahlawan Street Center Kota Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).  
<https://etheses.iainponorogo.ac.id/26354/>
- Rosalin Yunita Aritonang, Inadul Noer Affah & Nurlinda. ( 2021 ). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M - Banking Pada KC Kisaran. *Koeferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan*.  
<https://ojs.polmed.ac.id/index.php/KONSEP2021/article/view/634>
- Siagian, A. O., & Cahyono, Y. (2021). Strategi pemulihan pemasaran UMKM di masa pandemi COVID-19 pada sektor ekonomi kreatif. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 206-217.  
<http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis/article/view/212>

- Sulfiana, E. (2020). *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).  
<http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/1192/>
- Sulfila, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru* (Doctoral dissertation, IAIN PAREPARE).<http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/4927/>
- Syam, A. P. (2021). *Pengaruh Penggunaan Facebook Sebagai Media Promosi Produk Fashion Terhadap Tingkat Minat Beli Remaja Putri Di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).  
<http://repository.unhyas.ac.id/id/eprint/6439/>
- Zakaria Harahap.(2020). Pengaruh Pelayanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1*.  
<https://scholar.google.co.id/citations?user=9YZO0fYAAAAJ&hl=id&source=sh%2Fx%2Fsrp%2Fwr%2Fm1%2F3&kgs=2d3b3e3858869fff>
- Zain, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengaruh Pelayanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, *Jurnal Mobile Banking Terhadap Kepuasan nasabah*. Vol 7. No.23  
<https://ejournal-mobile-banking.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1212>
- Zulfina Arizky Zulkily, Nurdin Brasit, Muhammad Sabranjamil Alhaqi & Sherry Adelia. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode *E-Sercqual*. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Informatika (JBMI)-VOL 19 NO.1*  
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/citationstylelanguage/get/chicago-author-date?submissionId=21337&publicationId=26707>



## Buku

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 26(10<sup>th</sup> ed). Semarang Universitas Diponegoro.
- I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9<sup>th</sup> ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyanto, D. (2023). Buku Ajar Komunikasi Pemasaran. Umsida Press, 1 -142.  
<https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-068-7>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan : pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Kotler & Keller (2018). Buku *Manajemen Pemasara*. Edisi 13 Jilid 2 hal 50.Erlangga. Jakarta.
- Kotler & Armstrong, (2018): *Principle Of Marketing*, 15 Tahun edition new Jersey: Pearson Pretice Hall.
- (2016): *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Nelson Tampubolon at.all. (2015). E-Book Bijak Ber-E-Banking. OJK, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. (2018). E-Book *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung* : Alfabeta. (Di akses pada 17 Mei 2023 di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. ALFABETA CV
- Tjiptono. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Andi Yogyakarta. Andi. ISBN 978-623-01-0194-6
- (2016). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.