

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hawary, S. I. S. & Al Smeran, W. F. (2017). Impact of Electronic Quality On Customers Satisfaction of Islamic Bank in Jordan. *International Journal of Research in Accounting, Finance, and Management Science*, 7 (1), 170-188.
- Al Karim, R. A. (2014). Customer Satisfaction On Service Quality In Private Commercial Banking Sector In Bangladesh. *British Journal Of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 1-11.
- Amalia, P. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Berinteraksi Pada Bank Syariah Indonesia. *Alkasb: Journal Of Islamic Economics*, 1 (1), 70-89.
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *JRBM Titayasa*, 1(2), 159-166.
- Egan & Prawoto (2013). *Teknologi Finansial Berbasis Teknologi di Era digital*. Penerbit: Yayasan kita menulis.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25, Edisi 9*. Semarang: UNDIP.
- Ichsan, R. N. & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(1), 54- 57.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*, 13 (1), 55-62.
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14 (1).
- Londa, D. R., Worang, F. G., & Arie, V. F. Pengaruh Persepsi Kredibilitas, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan BSGTOUCH. *Jurnal EMBA*, 10 4), 934-945.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Admisnitraton*, 1 (2). 86-97.
- Maghfiroh, W. I., Himawan, A. F. I., Sukaris, S., & Krisnawati, W. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Bri Mobile (BRImo). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 481-486.
- Muflihadi, I., & Rubiyanti, R. N. (2016). Pengaruh Percieved Usefulness, Percieved Ease Of Use, dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Gojek Bandung). *Eproceedings of Management*, 3 (2).
- Manoppo, Ferninda. (2013). Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1, No 14.
- Nawang Sari, S. & Iswa, S. N. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya pada Minat Beli Ulang Pengguna Aplikasi Jenius Bank BTPN. *Semnas Nasional APLIKOM (SEMNASTIK)*, 144-151.
- Nilasari, Eswika & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Universitas Islam Batik Surakarta. Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01, ISSN 1693-0827.
- Permana, I. S., Halim, R. C., Nenti, S., & Zein, R. N. (2022). Analisis Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Rasio Likuiditas, Solvabilitas Dan Profitabilitas Pada PT. Bank BNI (Persero), TBK. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 32-43. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v4i1.150>
- Pinontoan, W. 2012. Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi, dan Kepercayaan terhadap Loyaitas Nasabah pada PT. Bank

- Mandiri Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol.1No.4: 192-201.
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol.1 No.4: 86-94.
- Pranoto, M. O. & Setianegara, R. G. (2020). Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran. *Keunis Majalah Ilmiah*, 8 (1), 1-9.
- Putri, A., Witi, A., & Seri, E. (2020). Pengaruh Percieved Usefulness, Percieved Ease Of Use dan Percieved Credibility Terhadap Keputusan Menggunakan M-Banking Dimasa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Budgeting*, 1 (2), 53-62.
- Ratnaningsih & Ahmad, A. Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan E-Banking dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BRI Cabang Rajawali Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEM 17)*, 6 (1), 101-116.
- Risany, Kesuma, S. A., Agustrisna, J., & Bilqis M. H. (2021). An Empirical look At The Effect Of Service Quality On Onine Shopping Customer Satisfaction In Indonesia. *Jurnal Perseptif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 9 (4), 231-230.
- Salahudin, D. N., Victor, V. P. K., & Tulung, J. E. (2018). Pengarub Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Serta Budaya rganisasi Terhadap Komitmen Organisasi dan Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Se Kota Kotamubagu. *Jurnal EMBA*, 6 (3), 1858 – 1867.
- Sethio, E. D. & Siagian, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Percieved Value dan Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *AGORA*, 6 (2).
- Sigit, K. N., & Soliha, E. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 157-168.

- Situmorang, M. C., Norvadewi, N., & Yuliani, I. (2022). Pengaruh Fasilitas Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda. *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 1(1), 78-85.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, citra Merek, dan Pagaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 19-32.
- Sugiarto. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfa, N. M., & Himawan, A. F. I. (2022). The Effect of Celebrity Endorsers, Service Features, and Promotions for Shopee E-marketplace Purchase Interest. *Indonesian Vocational Research Journal*, 2(1), 30-38.
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Kualitas Infomasi, dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online. *Journal Of Business and Banking*, 10 (2), 325-341.
- Wibowo, A., & Ayriza, Y. (2012). Pengaruh Dimensi Banking Service Quaity (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Economia*.
- Windrati, H. H. (2017). Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Perceived Credibility Terhadap Satisfaction Berdampak Loyalitas Pengguna Mandiri E-Cash. *Skripsi*. Jakarta: STIE Indonesia Banking School.
- Yaqin, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya. *Journal Of Business and Marketing*, 4(2).
- Yuliani, K. C., & Luhglatno, L. (2023). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Bca Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 1(3), 288-296.