

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad, A., & Narbuko, C. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alfianika, N. (2018). *Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19 Ed 5*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghazali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21 Ed. 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Jaya, I. (2019). *Penerapan Statistik untuk Penelitian Pendidikan Edisi Pertama*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & dkk. (1996). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2003). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, h. (2010). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.

### Jurnal

- Ahmad, S., Bhatti, S. H., & Hwang, Y. (2019). *E-Service quality and actual use of e-banking: explanation through the Technology Acceptance Model*. Information Development.
- Anggraeni, N. M., & Yasa, N. N. (2012). E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking . *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 293-306.
- Chrismastianto, I. A. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 133-144.
- Fadhli, M., & Fachruddin, R. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum

- Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 264-276.
- Fatimah, S. B., & Hendratmi, A. (2020). Digitalisasi Pada Bank Syariah Mandiri Di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol. 7 No. 4*, 795-813.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM UNSIQ I*, 40-54.
- Ikhwal, N. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam. *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam) Volume 2, Nomor 2*, 185-195.
- Japlani, A., Fitriani, & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, 67-85.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 14-34.
- Safiq, A., & Haryono. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan Metode Structural Equation Modeling. *Jurnal Thesis ITS Master*.
- Salam, A. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al- Amwal, Volume 10, No. 1*, 63-80.
- Sarjiyus, O., Oye, N. D., & Baha, B. Y. (2019). Improved Online Security Framework for e-banking Service in Nigeria: A Real World Perspective. *Journal of Scientific Research & Report*, 23 (1), 1-14.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha, Volume 19, Nomor 2*, 179-189.
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis Vol.3 No.2*, 111-118.
- Tharanikaran, V., Sritharan, S., & Thrusyanthy, V. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking. *International Journal and Management; Vol. 12, No. 4*, 67-83.
- Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP Vol. 4 No. 2*, 1-16.
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Volume 3 Nomor 1*, 64-79.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding Vol. 2*, 170-178.

### **Skripsi**

- Amalia, I. R. (2019). *Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)*. IAIN Palopo.
- Fitri, F. (2016). *Tesis Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Teknologi Informasi, Kepercayaan dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Online*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Harahap, D. B. (2017). *Skripsi, Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Harish, I. N. (2017). *Skripsi Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- Nisa, A. K. (2018). *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)*. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- Syafaati, F. (2020). *Skripsi, Pengaruh Kepercayaan dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online dan Dampaknya Pada Keputusan Nasabah Dalam Bertransaksi secara Online*. Jakarta: Universitas Syarif Hidayatullah.

### **Website**

- Kasirin, U. (2020, October 29). *Mengenal Layanan Digital Banking dan Jenis-Jenisnya*. Diakses November 4, 2020, dari [akuntansikeuangan.com](https://akuntansikeuangan.com): <https://akuntansikeuangan.com/digital-banking/>
- [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses November 4, 2020
- [www.bisnis-tempo-co.cdn.amproject.org](http://www.bisnis-tempo-co.cdn.amproject.org) diakses pada tanggal 7 Agustus 2021
- [www.tirto.id](http://www.tirto.id) diakses pada tanggal 29 Agustus 2021