

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barnes, J. G. (2013). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Chase, R. B. (2013). *Operations Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Darmawan, D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hiriansyah. (2019). *Ready For Research (Principles and Practices): Metodologi Penelitian, Suatu Tinjauan Konsep dan Konstruksi*. Pasuruan: Qiara Media Patner.
- Iswati, M. A. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga.
- Juwita, E. (2016). Pengaruh Iklan Dan Personal Selling Terhadap Minat Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Bmt Assyafiyyah Cabang Tanjung Bintang, Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan). *SKRIPSI S1*, 92.
- Karim, A. A. (2012). *Ekonomi Makro Islam* (2 ed.). Jakarta: PT Rajarafindo Persada.
- Kotler, P. &. (2012). *Marketing Management*. Us of America: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad. (2015). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Prasetyo, B. L. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Roflin, E. L. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran* (1 ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research*. Yogyakarta: Deepublish.

- Sandu Siyoto, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. (Ayup, Ed.) Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sangadji, S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. E. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. d. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tualeka, A. R. (2019). *Metodologi Penelitian: Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Utama, G. B. (2018). *Statistik Penelitian Bisnis dan Pariwisata: Dilengkapi Studi Kasus Penelitian*. Yogyakarta: ANDI Anggota Ikapi.

Jurnal :

- Abhimantara, A. A. (2016, Oktober 5). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah. *s Proceeding PESAT*, 172.
- Adelia, M. (2020). Pengaruh Layanan M-banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Skripsi*.
- Asikin, I. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Penghargaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Tribun Jakarta Pusat. *Journal of Applied Business and Economics*, 2(2).
- Charissa Kezia Rahmawati, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 7(6).

- Dia Zeglat, S. T. (2014). Assessing the Importance of E-SQ Dimensions and Attibutes: Perspective of Facebook's Users. *International Business Research*, 7(7).
- Glaudensius Whimphie Billyarta, E. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman. *OPTIMAL*, 18(1), 41-62.
- Harish, I. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi*, 17.
- I Gede Yogi Pramana, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1).
- Ningrum, R. (2020). Pengaruh Mandaaf. Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Skripsi*.
- Novitasari Putri Wulandari, N. N. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Bisnis dan Iptek*, 10(2).
- Setyoparwati, I. C. (2019). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(3).
- Siti May Shofiah, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB (Studi Pada Pengguna BJB DIGI di Kota Bandung). *JIMEA (Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 6(2), 3.
- Sopiah, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Syahfutri, E. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu. *Skripsi*.
- Wibiadila, I. D. (2016). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo). *Skripsi Tesis*.

- Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(9).
- Wu, H.-C. (2014). The Effects Of Customer Satisfaction, Perceived Value, Corporate Image and Service Quality On Behavioral Intentions In Gaming Establishments. *Asia Pasific Journal Of Marketing and Logistics*, 26(4), 540-656.
- Wu, S. (2014). Relationship Between Consumer Characteristics Attitude Toward Online Shopping. *Marketing Intelligence & Planning*, 21(1), 37-44.
- Yashinta Asteria Norhermaya, H. S. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pekanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.co.id). *Diponegoro Journal Of Management*, 5(3), 1-13.
- Yogiarto, A. H. (2015). Pengaruh Bagi Hasil Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat Pekalongan. (F. Ekonomi, Ed.)

