

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amirullah, SE., M.M. (2015). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Budiastuti, Dyah., dan Agustinus Bandur. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian, dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*. Jakarta: Wacana Media.
- Febriani. Naufan S., dan Dewi, W, W, A. (2018). *Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Terpadu*. Malang: Tim UB Press.
- Ghondong, Hironymus., dan Hantono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Konsep Dasar dan Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS*. Medan: PT. Penerbit Mitra Group.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Karim, Kurniati. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Puurnomo, Rochmat A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Group.
- Riyanto, Slamet., dan Andhita Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. CV. Budi Utama: Yogyakarta
- Simbolon, Sahat. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan kinerja Karyawan*. CV Bintang Semesta Media: Yogyakarta.
- Siyoto, Sandu., dan Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing: Yogyakarta.

Jurnal

- Arnita N., Yarmunida, M., & Sumarni, Y. (2023). *Pengaruh Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia)*. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 72-80.

- Ashghar, S. A., & Nurlatifah, H. (2020). Analisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap keinginan membeli kembali melalui *e-trust* dan *s-satisfaction* (Studi kasus pengguna Gopay pada transaksi UMKM). *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(1), 40-52.
- Girsang, R. K. S., Sumiati, S., & Djawahir, A. H. (2021). The influence of self-service technology and customer relationship marketing on customer loyalty mediated by customer satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(1), 217-228.
- Hamidah, V. L., & Al Baqi, S. (2022). Pola Asuh Orang Tua dalam Mengembangkan Kemandirian Belajar Anak Usia Dini di Desa Mantren Kecamatan Kebonagung Kabupaten Pacitan. *Kindergarten: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini Indonesia*, 1(02), 25-39.
- Hari Suprpto, R. E., & Setyawardani, R. D. (2023). Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (Relationship Marketing) Jaya Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 11(1), 223-246.
- Husni, M. F., Ramlah, R., Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pt. Bank syariah indonesia. Tbk regional office x makassar. *JURSIMA*, 11(2), 242-256.
- Jayanti S. D. (2022). Analysis of Self-Service Quality on Customer Satisfaction at All You Can Eat Restaurants in Bandung City, Indonesia. *International Journal Administration Business & Organization*, 3(3), 71-80.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT. Bank Syariah Indonesia di Tangerang. *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13-32.
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 201-202.

- Munfaqiroh, S., & Dea, D. W. A. D. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 122-132.
- Myra V. De Leon, Ringgold P. Atienza & Daniel Susilo | (2020) *Influence of self-service technology (SST) service quality dimensions as a second-order factor on perceived value and customer satisfaction in a mobile banking application*, *Cogent Business & Management*, 7:1
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104.
- Permatasari, B. (2022). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking BCA*. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1-16.
- Rosyidah, N., & Andjarwati, A. L. (2021). *Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald'S Di Surabaya)*. *Image J. Ris. Manaj*, 10(1), 14-27.
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma*. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249-260.
- Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). *Loyalitas Nasabah dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking*. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(1), 39-48.
- Suryani, D., Ermansyah, E., & Alsukri, S. (2021). *Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek*. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 11-19.

Utami, F. N., & Rahayu, N. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Continuance Intention to Use Mobile Banking dengan Trust sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile di Kota Jambi). Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan (JUMANAGE), 1(2), 57-67.

Yulita, L., Solihat, A., Roisah, R., Djunarto, D., & Trijumansyah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Kredivo. Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa, 5(2), 112-121.

Website

Adi Ahdiat. (2023). Nilai Transaksi Digital Banking do Indonesia per Bulan (Agustus 2018-2023)., dari

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/26/transaksi-digital-banking-capai-rp51-kuadriliun-pada-agustus-2023>

Diva Angelia. (2022). Aplikasi Mobile Banking paling banyak digunakan Masyarakat., dari

<https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Lembaga Perbankan., dari

<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx#:~:text=Funsi%20utama%20perbankan%20Indonesia%20adalah,peningkatan%20taraf%20hidup%20rakyat%20banyak>

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Transformasi Digital Perbankan: Wujudkan Bank Digital., dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774>

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Perkembangan Layanan Perbankan., dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660>

Zahra Firyal Salma. (2023). 10 Bank Syariah Terbaik di Indonesia (2023)., dari <https://investbro.id/bank-syariah-terbaik-di-indonesia/>