

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, K., Pramudana, S., Udayana, U., Bukit, K., Udayana, U., & Bukit, K. (2018). *Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali*. 1(BPS 2015), 278–289.
- AHMAD, G. (2023). Pengaruh Persepsi Nilai Konsumen dan Kualitas Layanan E-Tiket terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka di Bandar Lampung.
- Ainia, N. (2023). *Pengaruh electronic word of mouth, electronic service quality, dan labelisasi Syariah terhadap purchase intention pada nasabah Bank Syariah di Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Akmalia, I. (2018). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Anggun, V., & Melinda. (2022). Pengaruh kualitas dan keamanan digital service terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah Kacab Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 17(3), 78-92.
- Azlia Fahira, & et al. (2022). *Dimensi e-Service Quality dalam Layanan Elektronik*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Azlia, F., et al. (2022). "Evaluasi Kualitas Layanan Elektronik Menggunakan Metode E-SQ di Industri Keuangan." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 14(2), 111-120.
- Bonett, L. P., & Wright, D. A. (2018). Cronbach's Alpha: A tool for assessing the reliability of scores from an instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 78(2), 258-274.
- Bromiley, P., McShane, M. K., Nair, A., & Rustambekov, E. (2017). *Enterprise Risk Management: Review, Critique, and Research Directions*. *Long Range Planning*, 50(1), 21-40.
- Budiman, & et al. (2020). *Evaluasi Kualitas Layanan Elektronik: Sebuah Pendekatan Empiris*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*.
- Budiman, B., Pramudana, I., & Santika, G. (2020). "Dimensi Kualitas Layanan Berbasis Internet: Studi Kasus Perusahaan E-Commerce." *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 18-27.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Damodaran, A. (2018). "Pengelolaan Risiko operasional dan Ketidakpastian dalam Bisnis." *Journal of Business Management*, 12(2), 44-55.
- Damodaran, A. (2018). *Risk Management in Financial Markets*. New York: Wiley.

- Dapiah, A., Sunardi, A., Tarjono, T., & Ikbal, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Pabuaran. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 123-135.
- Daryanti, & Shihab. (2019). *Model E-Service Quality: Penilaian Kinerja dan Harapan Pelanggan*. Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi.
- Daryanti, E., & Shihab, M. (2019). "Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan Model E-Service Quality." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(3), 256-268.
- Dewi, Y., Maulana, R., & Setiawan, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan online terhadap kepuasan nasabah pada toko online Lazada. *Jurnal Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 12(4), 101-115.
- Fajar, R., Fadli, M., & Rizky, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan layanan hiburan digital terhadap kepuasan nasabah pada Netflix. *Jurnal Media dan Teknologi Hiburan*, 15(2), 89-103.
- Fajar, R., Fadli, M., & Rizky, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan telekomunikasi terhadap kepuasan nasabah pada Telkomsel. *Jurnal Telekomunikasi dan Teknologi Informasi*, 18(2), 112-126.
- Fauzia, L. (2020). Metodologi penelitian: Konsep sampel dan teknik pengambilan sampel. *Jurnal Ilmu Penelitian dan Statistika*, 18(1), 85-98.
- Febriana, N. I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1-145.
- Fauziah, H. N., Fakhriyah, A. N., & Abdurrohman, A. (2020). Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2), 38-45.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gupron. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring di Aplikasi Bukalapak.Com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1), 331-348.
- Harijono, H., Kristanto, A. B., & Atahau, A. D. R. (2021). Aplikasi Capital Asset Pricing Model dalam Evaluasi Kelayakan Investasi Daerah. *Perspektif Akuntansi*, 4(1), 1-12. <https://doi.org/10.24246/persi.v4i1.p1-12>
- Haryanto, R. (2020). Pengumpulan data primer dalam penelitian: Teknik dan metode. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 15(2), 101-115.
- Hasanah, N., Pratama, A., & Widodo, B. (2021). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian: Teori dan praktik. *Jurnal Penelitian dan Metodologi*, 20(1), 55-70.

- Hasanah, U. (2023). Pengaruh Persepsi dan Electronic Service Quality Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan LinkAja Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Tahun 2018-2021) (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Hasibuan, M. S., Setiawan, E., & Wijaya, R. (2020). Definisi operasional variabel dalam penelitian: Teori dan aplikasi. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 18(1), 70-85.
- Hidayah, A. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam Dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI).
- Hidayat, N., & Santoso, P. (2019). Analisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan SPSS. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 90-105.
- Hofmann, E., Hoelzl, E., & Kirchler, E. (2017). *Risk Perception: A Psychological Perspective*. *Journal of Risk Research*, 20(5), 657-674.
- Huda, S. N., Fadli, F., & Rizky, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan keuangan digital terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 20(2), 88-102.
- Karami, K. A., & Wismiarsi, T. (2018). Pengaruh Risiko Pada Keputusan Belanja On-line.
- Kartika, D. (2018). *Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Perbankan Syariah*. *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah*, 12(1), 45-55.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, F. (2021). Implementasi Penggunaan Produk E Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Metro (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Kusuma, R. (2019). *Pengaruh Electronic Service Quality (E-SQ) Terhadap Kepuasan Pelanggan di E-Commerce*. *Jurnal E-Business*, 10(2), 123-135.
- Lesmana, H., Anwar, M., & Nugroho, R. (2020). Uji heteroskedastisitas dalam model regresi: Teori dan praktik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(4), 215-228.
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. *Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 5(1), 37-44.
- Misrawati, N., & Suryana, D. (2022). Uji multikolinearitas dalam model regresi: Teori dan aplikasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Statistik*, 23(3), 112-126.

- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan nasabah pengguna BNI *mobile banking* melalui citra bank sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55-63.
- Nugroho, A. P., & Sari, P. K. (2023). Analisis pengaruh e-service quality, perceived risk, dan trust terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 57-71.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalitas Situs Online Travel di Bali. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278-289.
- Santika, I., & Pramudana, E. (2018). *E-Service Quality: Konsep dan Implementasi di Lingkungan Elektronik*. Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Saragih, M. G., & Astuti, D. (2021). Analisis E-Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 219-225. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i1.1123>
- Sari, S. K., Anggryani, L., Hidayat, R., & Marzuki, S. N. (2024). *TANTANGAN DAN SOLUSI DALAM PENGAWASAN RISIKO DI PERBANKAN SYARIAH PADA ERA CYBER: TINJAUAN LITERATUR BANK SYARIAH INDONESIA*. 6(1), 195-222. <https://doi.org/10.1201/9781032622408-13>
- Setiawan, A., Diharpi, H.S., & Fifi, A.P. (2019). "Dimensi Risiko Konsumen dalam Penggunaan Layanan *Mobile Banking*." *Jurnal Perbankan dan Keuangan Islam*, 13(4), 98-112.
- Sudaryanti, E. S. (2015). Analisis Rasio Keuangan Untuk Memprediksi Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Setyowati, D., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap keputusan pembelian melalui e-trust sebagai variabel mediasi (Studi pada pengguna situs Bukalapak di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 251-260.
- Soelistya, D., & Agustina, H. A. (2018). ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI *MOBILE BANKING* DAN PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang

- Jemur Handayani Surabaya). *Accounting and Management Journal*, 1(2), 89–100. <https://doi.org/10.33086/amj.v1i2.77>
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2018). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Thio, J. C., & Yusniar, M. W. (2021). Pengaruh *Mobile Banking*, Size Perusahaan, Risiko Kredit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia.
- Ulum, M. A., & Muchtar, M. (2018). *Kualitas Layanan: Analisis Harapan dan Pengalaman Konsumen*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Yusriadi. (2022). Bank syariah dan konvensional (Suatu Analisis Perbedaan dan Prinsip-prinsipnya). *Syarah Jurnal Hukum Islam Dan Ekonomi*, 11(1), 1–15. <https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/syarah/article/view/293/274>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). *Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON