

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa) . *IAIN Metro*.
- Ahmad Danyali, A. (2018). Factors influencing customers' change of behaviors from online banking to mobile banking in Tejarat Bank, Iran. *Journal of Organizational Change Management*.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114 - 126.
- Basuki, A. T. (2015). Analisis Statistik Dengan SPSS . *Danisa Media*.
- Chung, K.-H., Yu, J.-E., Choi, M.-G., & Shin , J.-I. (2015). The Effects of CSR on Customer Satisfaction and Loyalty in China: The Moderating Role of Corporate Image. *Journal of Economics, Business and Management*, 542 - 547.
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Dirwan, D. (2022). Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan. *SEIKO: Journal of Management & Business*.
- Dwinurpitasari, Y. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Syariah KCP Ponorogo. *IAIN Ponorogo*.
- Dwivedi, A., Johnson , L., Wilkie, D., & De Araujo-Gil , L. (2019). Consumer emotional brand attachment with social media brands and social media brand equity. *European Journal of Marketing* , 1176 - 1204.
- fajriyatul, f. (2022). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *iain cirebon*.
- Fakhrurozi, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung. *e-Proceeding of management*.
- Febrianta, A., & Indrawati, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung. *Journal E-Proceeding of Management*, 2879 - 2885.
- Fery , S., Hari, M., & Sufrin , H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Economic and Business*.
- Fransiska, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri. *IAIN PONOROGO*.
- Ghoali, & Hengky. (2015). *Konsep, Teknik Dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. UNDIP.
- Griffin J. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Hidayanti, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Cirebon. *IAIN Syekh Nurjati Cirebon*.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Business dan Management*.
- Ibnu, K. (2017). Tafsir Al-Qur'an Al-'Azhim, Juz 4. 245-252.
- Imayanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Siliwangi. *Universitas Siliwangi*.
- Indahningwati, A. (2019). Kepuasan Konsumen Pada Layanan SIM Keliling. *Universitas Islam Indonesia*.
- Kamila, I. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprung). *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.

- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*.
- Masrukhin. (2010). Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif dan Inferensial. *Media Ilmu Press*.
- Mauliddina, P., Mustika, D., & Dariati, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina. *Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*.
- Monalisa, S., & Suryani, E. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank dengan Menggunakan Sistem Dinamik. *Institus Teknologi Sepuluh November Surabaya*.
- Muhammad, Z., & Evitra, P. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Nangoi, A. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Naufal, A. R. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Mobile Banking. *UIN Salatiga*.
- Parasuraman. (2015). a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing vol. 29*.
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produksi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. *Universitas Islam Indonesia*.
- Prawiramulia, G., & Harsono, L. (2014). Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung). *eProceedings of Management*, 1-8.
- Purnomo, & Sabbar. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepuasan Nasabah dan Hubungannya Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Solo. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Surabaya. *JESTT*.
- Rabbani, a. (2016). Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty :an Empirical Study on Banks in India Journal of VFAST Transactions on Education. *Journal of VFAST Transactions on Education and Social Sciences. Vol. 11*.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezky, A. A., & Zulfikry, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur*.
- Rinaldy, I. M., Lubis, P. H., & Utami, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah dan Nialai Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan*.
- Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Seabgai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo. *Jurnal of Islamic Banking and Finance*.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa Prespektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6.
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (PT Bank Rakyat Indonesia Persero TBK Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*.
- Sriwidodo, U., & Wardana, R. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung : Alfabeta*.
- Suryani. (2014). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah . *Al-Iqtishad: Jurnal of Islamic Economies*, 239 - 250.
- Teguh, H., & Philip, K. (2002). *Marketing Management*. Jakarta: Prenhallindo.
- Tjiptono, & Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

- Ulfa, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah). *Universitas Negri Islam Sumatera Utara*.
- Wardana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *Jurnal Manajemen*.
- Wardana, R. W., & Sriwidodo, U. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*.
- Wardana, R. W., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intevening pada Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 38-45.
- Wiji, N. (2011). *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Yulia, L. P., & Hardi, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dion Comp Ambarawa). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (n.d.). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK.
- Zeithmal, Parasuraman, & Berry. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 3*.
- Zeithmal, V., & Merry, J. B. (2008). *Service Marketing* "2 nd editions. New York: Mc Graw Hill.