

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al-Arif, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*. Jakarta: Bayu Media Publishing.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan. (2009). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gresindo.
- Kasmir. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Keuangan, O. J. (2015). *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta.
- Kotler. (2000). *Manajemen Marketing*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Martono, N. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dari Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Meiryani. (2021). *Memaham Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear*. Jakarta: Binus University.
- Prayitno, D. (2009). *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Riduwan, & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, I. (2006). *Kamus Perbankan*. Bandung: Pustaka Grafika.

- Sujarweni, W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujianto, A. E. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sunarto, & Riduwan. (2009). *Pengantar Statistik untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2014). *Aplikasi Statistik dalam Penelitian*. Jakarta: Change Publication.
- Supriyono. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Syariah, B. B. (2021). *Annual Report 2021*.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Vyctoria. (2013). *Bongkar Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta : Andi.
- Wiji. (2011). *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.

Jurnal dan Skripsi

- Abdillah, & Lilik. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *Malia: Jurnal Ekonomi Islam, Volume 12, Nomor 2*.
- Anindita, & Basri, I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman Volume 2, Nomor 1*.
- Astini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Strategi Pemasaran dalam Pengembangan Home Industri (Studi Pada Industri di Kelurahan Cigugur Kabupaten Kuningan). *Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon*.
- Banar, S. W. (2015). Jurnal Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Knator Cabang Malang Kawi Knawil Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 25, Nomor 2, Universitas Brawijaya*.
- Bitner. (2000). Self Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-based Service e-counters. *Journal of Marketing*.
- Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Pebankan Melalui Self Service Technology (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas. *Sinergitas Quadruple Helix: e-Business dan Fintech sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal*.

- Djoko, & Heni. (2017). Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Accounting and Management Jurnal Volume 1, Nomor 2*.
- Eka, D. S. (2020). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah. *Skripsi IAIN Tulungagung*.
- El.Aziz, R. A., ElBadrawy, R., & Hussein, M. I. (2014). ATM, Internet Banking and Mobile Banking Service in a Digital Environment: The Egyptian Banking Industry. *International Journal of Computer Application Vol. 90, No. 8*.
- Eviliyanto. (2014). Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta. *Jurnal Edukasi Volume 1, Nomor 1, Pontianak : IKIP PGRI*.
- Febrianta, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management Volume 3, Nomor 3*.
- Gomachab, R., & Maseke, F. B. (2018). The Impact of Mobile Banking on Customer Satisfaction: Commercial Banks of Namibia (Keetmanshoop). *Journal of Internet Banking and Commerce Vol. 23, No. 2*.
- Grace, D., & Novander. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer Volume 3, Nomor 1*.
- Husnita, Z., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa/i Bandung Raya). *e-Proceeding of Management Vol.6, No. 2*.
- Ikbar, W. (2016). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Publikasi Ilmiah*.
- Jauhariyah, I. (2020). Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia . *Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim*.
- Mahrnun, R. S. (2020). Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Erahn.id). *Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, 35*.
- Nihayatillah, I., & Azimah. (2019). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. *Global Journal of Islamic Banking and Finance Volume 2, Nomor 1*.
- Nurdin, Nurfitriani, I., & Abdul. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah

- IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Volume 2, Nomor 1*.
- Renvil. (2002). Peranan Fasilitas Mesin Automatic Teller Machine dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. *Skripsi*.
- Sanistasya, P. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *Journal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 3, No. 1, 234*.
- Somadi, M., Aravik, H., & Choirunnisak. (2021). Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Palembang Simpang Patal. *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah Vol. 1, No. 2*.
- Sri, & Himayanti. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal Intekna Volume 19, Nomor 2*.
- Vemmy, L. A., & Rachmatullaily. (2018). Fungsi dan Manfaat ATM BRITAMA Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KC Bogor Dewi Sartika. *Universitas Ibn Khaldun Bogor*.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 10, No. 2, 278*.
- Wismantoro, Y. (2016). Pengaruh Self Service Technology (ISST) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas: Dengan Mediasi Relational Benefits. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis, Nomor 1, Volume 1*.
- Yulianti, I., & Ahmad. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word of Mouth (WOM). *Journal of Applied Business and Economic Volume 5, Nomor 4*.