

DAFTAR PUSTAKA

- A. Y. S. M. Muhammad Ikhsanul Insan, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Flip.Id," *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. Vol 4 No 3, pp. 743-749, 2023.
- Adhi Prakosa, A. S. (2019). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA M-BANKING. *Prakosa & Sumantika/ Jurnal Manajemen, Vol 9, No 2 (2019), 270-282.*
- Ahmad Zikri, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol.2 No.1, Year [2022], 923-926.*
- Akidah Fitrah, P. H. (2022). Analisis Efisiensi Anggaran Pada Instansi Pemerintahan Badan Layanan Umum. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 42-48.
- Ananda Rizki Aulia, A. L. (2019). PENGARUH CITY BRANDING "A LAND OF HARMONY" TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE PUNCAK, KABUPATEN BOGOR. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 67-75.
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *JURNAL PARAMETER*, 38-49.
- Arinda Septianisa Wulandari, B. I. (2022). E-SERVICE QUALITY DAN CITRA MEREK DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN (STUDY KASUS REDDOORZ). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 118-128.
- Asmita Ningsih, R. S. (2023). Peran Effort Expectancy Facilitating Conditions Price Value dalam Menentukan Behavioural Intentions Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Riset & Jurnal Akuntansi, Volume 7 Nomor 1, 322-332.*
- Bhebeb Oscar, S. M. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 1-11.
- Candraningrat, D. Y. (2021). Pengembangan Strategi Bisnis Melalui Bmc (Business Model Canvas) Dan Strategi Pemasaran Bagi Umkm Sari Delight Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 16-24.
- 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*, 1118-1127.
- Devi Efa Naibaho, R. S. (2020). HUBUNGAN DISIPLIN BELAJAR DENGAN HASIL BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN MATEMATIKA KELAS V DI SD NEGERI 24 TANJUNG BUNGA. *SEJ (School Education Journal)*, 342-351.

- Engkus. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI . *Jurnal GOVERNANSI*, 100-109.
- Euline Karlina, O. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7-16.
- Farhan Azmi, C. K. (2020). Pengaruh Efficiency, Privacy, Reliability, Emotional Benefit, dan Customer Service terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Kereta Api Indonesia (KAI) Acces. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Volume : 14 Nomor : 1*, 69-92.
- Geri Trian Zetta, I. N. (2023). Pengaruh Mobile Banking, Tingkat Pendidikan dan Tingkat Pendapatan Terhadap Perilaku Menabung Nasabah di Bank Nagari Kota Solok. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*, Vol.2, No.1 Februari 2023, 126-138.
- Gusti Pratiwi, T. L. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ADLI DI DESA SUKAJADI KECAMATAN PERBAUNGAN. *JURNAL BISNIS MAHASISWA*, 121-134.
- Heni Sukmawati, J. A. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1845-1857.
- Hilma Nur Fidia, T. D. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 79-103.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubel Berkah Tangerang. *IJSE - Indonesia Journal on Software Engineering*, Vol. 5 , No 1, 19-28.
- Indriati Ayu Lestari, L. U. (2022). PERSEPSI PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEMUDAHAN DALAM BERTRANSAKSI. *TRANSEKONOMIKA : AKUTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN VOLUME 2 ISSUE 5*, 37-46.
- Indriati Ayu Lestari, L. U. (2022). PERSEPSI PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEMUDAHAN DALAM BERTRANSAKSI. *TRANSEKONOMIKA : AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUNGAN VOLUME 2 ISSUE 5*, 37-46.
- Jasmalinda. (2021). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MOTOR YAMAHA DI KABUPATEN PADANG PARIMAN. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Jennifer Olivia, S. N. (2019). PENGARUH VIDIO ADVERTISING TOKOPEDIA VERSI "JADIKAN RAMADAN KESEMPATAN TERBAIK" TERHADAP RESPON AFEKTIF KHALAYAK. *Jurnal Lontar Vol. 7 No.1*, 16-24.

- Joy Nashar Utmajaya, G. A. (2021). EVALUASI MANAJEMEN RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI PADA M-BANKING BRI BALIKPAPAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5. *Evaluasi Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada M-Banking BRI Balikpapan Menggunakan Framework COBIT 5*, 426-433.
- Jusmansyah, M. (2020). ANALISIS PENGARUH CURRET RATIO, DEBT TO EQUITY RATIO, TOTAL ASSET TURN OVER, DAN RETURN ON EQUITY TERHADAP HARGA SAHAM. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen* , 179-198.
- Maulida Nurhidayati, N. K. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Journal of Islamic Banking and Finance, Vol. 1, No. 2*, 146-157.
- Meysya Alyani Vinasti, A. M. (2022). Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Guna Melalui Kepercayaan Pada Pengguna Mobile Banking. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 1533-1539.
- Mohammad Andika Tobuhu, R. M. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan M-Banking (Studi Pada Bank BNI Cabang Gorontalo). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 686-693.
- Muhammad Ikhsanul Insan, A. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Flip.Id. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, Vol 4 No 3*, 743-749.
- Natalia Putri Matahelumual, A. R. (2019). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA . *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- NENI MARYAMAH, MUSTIKA WIDOWATI, ROLA NURUL FAJRIA. (2023). ANALISIS PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING, KUALITAS LAYANAN, DAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG). *KEUNIS, Vol. 11, No. 1*, 58-72.
- Niken Inka Agnesia, H. A. (2022). PEMASARAN PRODUK E-CHANNEL DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA BANK JATIM KARANGGENENG LAMONGAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Volume 1, Nomor 3*, 263-280.
- Nurdin Nurdin, I. M. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 88-104.
- Nurul Afifah, E. B. (2022). Model E-Satisfaction Pengguna Layanan Mobile Banking Selama Pandemi Covid-19 . *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, Vol. 8, No. 2*, 140-152.

- Rita, M. H. (2021). Analisis Fktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 2, 926-939.
- Rohmania Nova, M. T. (2021). Analisis Prbandingan Kinerja Keuangan Bank Sebelum Dan Setelah Menerapkan Mobile Banking Pada Perbankan Yang Terhadap. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol.8, No.1, 84-96.
- Septiandaru, F. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI, DISIPLIN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT HIKMAH SEJAHTERA DIVISI HIKMAH FOOD SURABAYA. *JOURNAL FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DR SOETOMO*, 01-17.
- Serly Heki Rahmawati, R. (2020). Penggunaan Mesin CRM dan Aplikasi E- Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Batu Aji Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, Vol.4 No. 3, 256-266.
- Sigit Santosa, S. M., & Luthfiyyah, P. P. (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Gamefield Hongkong Limited. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 10, Nomor 1*, 1-7.
- Silvania Putri Halim, M. N. (2022). PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 2035-2042.
- Silvi Oktaviani, R. A. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA PT. SINAR MAS MULTIFINANCE CABANG SUKABUMI). *Jurnal Mahasiswa Manajemen, Volume 2 No. 1*, 47-66.
- Siti Bejana Siagian, K. T. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Perbaungan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2, No.1, 1051-1060.
- Suparno Saputra, R. N. (2021). PERAN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI CIANJUR - JAWA BARAT. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 1-13.
- Suparno Saputra, R. N. (2021). PERAN KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI CIANJUR - JAWA BARAT. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 11, Nomor 2*, 1-13.
- Suryani, N. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Menabung Di Bank Syariah Mandiri Kc Dumai. *Jurnal Al-Hisbah Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin*, Vol. 3 No. 1, 53-65.

- Toto Suwarsa, S. A. (2021). PENGARUH PAJAK RESTORAN DAN PAJAK HOTEL TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA PADANGSIDEMPUAN PERIODE 2018-2020. *Jurnal Akuntansi*, 71-85.
- Ulyana, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Laba Cabang Parepare. *Jurnal Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 3.
- Vista Yuliantika, Y. R. (2018). Pengaruh Aktivitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Dalam Pembelajaran Sosiologi Kelas XI IPS MAN 2 Pontianak. *JPPK : Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 1-8.
- Widyaningsih Putri Ariyanti, H. H. (2022). PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 85-94.
- Wily Julitawaty, F. W. (2020). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP EFEKTIFITAS PENJUALAN BAN SEPEDA MONTOR PT. MEGA ANUGRAH MANDIRI. *Jurnal Bisnis Kolega*, 43-56.
- Zaizafun Husnita, D. M. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK NEGARA INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA/I BANDUNG RAYA). *e-Proceeding of Managment*, Vol.6, No.2 Agustus 2019, 2557-2562.
- Zulfina, N. M. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking Dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Informatika*, Vol. 19, No. 1, 61-79.