

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2010.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media, 2014.
- Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Surabaya : Mega Jaya Abadi, 2007.
- Dwinurpitasari, Yeni. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syari'ah KCP Ponorogo", Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Jawa Timur, 2019.
- Febrianta, Andika dan Indrawati " Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung" *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.3, Desember 2016.
- Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta : Pustaka Ilmu, 2020.
- Hardiansyah, Fajar Akbar dkk. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile-Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Computer*, Vol.3, No.5, Mei 2019. Hlm, 426.
- Harish, Irfan Nurahmadi. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah", Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.
- Herlina, Vivi. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta:Kelompok Gramedia, 2019.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya : Indonesia Press, 2019.
- Juliansyah, Noor. *Metode Penelitian*, Jakarta:Prenada Media Grup, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.
- Kholis, Nur "Perbankan Dalam Era Baru Digital" *Economicus*. Vol.9 No.1, Juni 2018.

- Kotler, Philip dan Kevine Lane Keller. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*, Yogyakarta : PT Gelora Aksara Pratama, 2008.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif Ed IV*, Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2011.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008.
- Layaman dan Novi Andriyani “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Syari’ah Cirebon” *Al-Amwal*. Volume 9, No.1, Tahun 2017.
- Muchlis, Ridwan “analisis SWOT Financial Teknologi (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syari’ah di Indonesia (Studi Sasus 4 Bank Syari’ah di Kota Medan)” *At-Twassuth*. Vol.III, No. 2, 2018.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian* , Bogor : Ghalia Indonesia, 2014.
- Ngafifi, Muhammad. “Kemajuan Teknologi Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya” *Jurnal Pembangunan Pendidikan : Fondasi dan Aplikasi* Volume 2, Nomor 1, 2014.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Pebankan Syari’ah*, Malang:UB Proses, 2017.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011.
- Nurdin dkk. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol.2 No,1 Tahun 2020.
- Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung, *Financial Technology: Teori, Perkembangan, Studi Komparasi dan Studi Kegagalan*, Malang : CV. Seribu Bintang, 2020.
- Ronny. “Enam Kualitas Layanan Jasa Internet Banking: Tinjauan Dari Persepsi Nasabah”. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*. Volume 13, Nomor 2, September 2017. Hlm, 86.
- Rukmaniyah, Amatun Nur dan Kartika Marella Vanni. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)”. *Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*. Vol.5, No.1, Tahun 2020. Hlm, 41.

- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, t.t : Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Saptawati, Yulisa “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukamba”, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, Makassar, 2018.
- Sari, Rahma Novita “Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah” *e-Proceeding of Managemen: Vol.2, No.1, April 2015*.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusri. *Ekonometrika*. Yogyakarta : Andi, 2010.
- Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta : Kencana, 2013.
- Siswanti, Indra dkk. *Teknologi Finansial : Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*, t.p : Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Subtanti dan Arif Rahman Hakim. *Ekonometrika*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian*, Bandung : PT Refrika Aditama, 2012.
- Sujarweni, Wiratna dan Poly Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta : Pustaka baru press, 2015.
- Sujarweni, Wiratna. *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Syaiful, karyawan KSPPS Nuri Jatim, wawancara melalui telephon, 19 September 2020.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta : Teras, 2009.

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pamekasan : STAIN Pamekasan, 2015.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Statisfication edisi 3*, Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET, 2011.

Wardhana, Aditya. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia” *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol.10 No.2, September 2015.

Yuliardi, Ricky dan Zuli Nuraeni. *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*, Yogyakarta : Innosain, 2017.

Yusnaini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta”. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol.2, No.1, Maret 2010. Hlm,1.

<https://appagg.com/android/finance/kspps-nuri-jatim-31305739.html?hl=da> (di akses pada tanggal 12 Maret 2020, pukul 21.40 WIB)

<https://kbbi.web.id/nasabah> (diakses pada tanggal 9 April 2020, pukul 20.00 WIB)

<https://kbbi.web.id/pelayanan> (diakses pada tanggal 12 September 2020, pukul 11.20 WIB)

<https://nuriyatim.com/sekilas-sejarah/> (diakses pada tanggal 9 maret 2020, pukul 10.00 WIB)