

## DAFTAR RUJUKAN

- Arafat Yusmad, Muammar. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dan Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Aries Siswanto, Victorianus. *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Firmansyah, Amrie dan Gitty Ajeng Triastie. *Bagaimana Peran Tata Kelola Perusahaan dalam Penghindaran Pajak Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Pengungkapan Risiko, Efisiensi Investasi*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2021.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS 1*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2020.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Haryanto, Rudi. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- HL, Suparman, dkk. *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020.
- Indrasari, Meithianan. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori da Praktik*. Depok: PT. RajaGrafinda Persda, 2018.
- Kasmiran. *Metodologi Pnelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Pamekas, Meki. *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha, 2021.
- Rusman, Tedi. *Statistika Penelitian: Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

- Rochaety, Eti, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS*. Bogor: Mitra Wacana Media, 2019.
- Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Suliyanto. *Metode Penelitian Bisnis: Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- dan Poly Endraynto. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sunyoto, Danang. *Analisis Validitas dan Asumsi Klasik*. Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: PrenadaMedia Group, 2017.
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Pamekasan: IAIN Madura, 2020
- Qoyum, Abdul. *Lembaga Keuangan Islam di Indonesia*. Yogyakarta: Elmaterra Publishing, 2018.
- Wijaya, Tony. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Wikrama Tungga, Ananta, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Yuliardi Ricki dan Zuli Nuraeni. *Statistika Penelitian: Plus Tutorial SPSS*. Yogyakarta: Innosain, 2017.

- Zahrotun Nihayah, Ana. *Pengelolaan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 230*. Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2019.
- Akbar Hariansyah, Fajar, dkk. “Analisi Pengaruh Kualitas *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 Komputer* 3, No. 5, Mei, 2019.
- Andri Siregar, Irsan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman* 6, No. 2, Juli-Desember, 2018.
- Bilyarta, Galudensius Whimpjie. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Slembn DIY”, *Ilmu Manajemen YKPN* 18, No. 1, Februari, 2021.
- Fazlun Jannah, Izma, dkk, “Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang KC Banda Aceh” *Global Journal Of Islamic Banking and Finance*, Vol.2, No. 1.
- Harahap, Zakaria. “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. *Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, No. 1, Agustus, 2020, 10.36908/isbank.
- Isnan, Muhammad Ariefien dan Sutopo. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Juni, 2014.
- Marginingsih, Ratnawaty. “Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7, No. 1, April, 2020.
- Nurdin, Nurdin, dkk. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, No. 1, 2020.
- Pasaribu, Nur Aisyah Febriani. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BRI Syariah di Yogyakarta”. Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta, 2020.
- Prakosa, Adhi dan Ahsan Sumantika. “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Penggunaan M-Banking”. *Jurnal Manajemen* 9, No. 2, 2019, <http://jurnalfe.usjogja.ac.id>.

- Sanwan. “Strategi Penghimpunan dan Penyaluran Dana Pada Baitul Mal Wat Tamwil”. *Lembaga Keuangan dan Perbankan* 2, No. 1. Januari-Juni, 2017.
- Septiana Sari, Dian. “Pengaruh Relationship Marketing dan Kuliatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ramayana Robinson Medan”. *Manajemen Tools* 9, No 1, Juni, 2018.
- Stevana Adi Santhika Sudirman, I Made dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kaitas Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar”. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 1, No. 4, September, 2018.
- Tanny Liem, Andrew, dkk, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile banking* PT. Bank XY Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual”. *Cogito Smart Journal* 6, No. 2, Desember, 2020.
- Trisnawati, Olivia Mimin dan Syaifuddin Fahmi. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking”. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia* 4, No.2, Februari 2017.
- Uwais Al-Qarni, Handayani dan Dede Suryana, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kota Cimahi” *Jurnal Sains Manajemen*, 2020.
- Yohanes, Amelia Priskila. “Pengaruh Penggunaan BCA Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BCA KSP Burangrang Kota Bandung)”. Skripsi. STIE STAN-Indonesia Mandiri. Bandung, 2020.