

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif* (H. Warnaningtyas, Ed.). Lakeisha.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen* (Hamdi, Ed.). UIN KHAS Press.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 6th ed.). ALFABETA.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. Budi Sartika & F. Megawati, Eds.; 1st ed.). UMSIDA Press.

Jurnal:

- Dwiyantika Iriyani, M., Wijayanto, H., & Setiawan, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk. *Indonesian Journal of Economics*, 1(2).
- Hamzah, M., Shofi, A., Paulia, D. E., Efendi, J., Kunci, K., & Layanan, K. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank BNI KCP Paiton). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 5–38. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.400>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Bangking) terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1118–1127. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20206pp1118-1127>
- Sasmita, H., Nurfadilah, N., Salam, K. N., AR, D. P., & Marcello, K. W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Boulevard Makassar. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(2), 108–119. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i2.146>

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 30, Issue 4, pp. 362–375). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 19(1), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>

Tesis:

- Khusna, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)* [Skripsi]. IAIN Manado.

Peraturan/Perundang-Undangan:

- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK. 03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*.

Website:

- Bank Negara Indonesia. (n.d). *Sejaeah*. Diakses 14 Maret 2025, dari <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>
- BNI. (2024). *BNI Luncurkan Wondr untuk Dukung Perencanaan Finansial Generasi Muda*. <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/kabar-bni/pengumuman/articleid/24810>