

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Ahmad, B., & Akbar, M. I. ud D. (2022). Investigating CSR Practice and *SERVQUAL* Model for Customer Attitudinal and Behavioral Loyalty in a Banking Context. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 13(1), 1–23. <https://doi.org/10.4018/ijcrmm.300831>
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Angur, M. G., Natarajan, R., & Jahera, J. S. (1999). Service quality in the banking industry: An assessment in a developing economy. *International Journal of Bank Marketing*, 17(3), 116–125. <https://doi.org/10.1108/02652329910269211>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Awaluddin, & Saleh, H. (2024). Transforming Banking Experiences: The Effectiveness of Sharia Management in Boosting Customer Satisfaction in Makassar. *Journal of Ecohumanism*, 3(4), 1794–1810. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i4.3711>
- Budi Emilia, S., & Sanjaya, R. (2023). *JMBE The Influence of E-Servqual on Customer E-Satisfaction, A Case of A State-Owned Bank*.
- Endah Budi Permana Putri. (2022). *Pelatihan Sertifikasi Halal dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Sebagai Bagian dari Scale-Up Business Bagi UMKM Halal Certification Training in Efforts to Increase Customer Satisfaction as Part of the Scale-Up Business for MSME*. 4(2), 238–246. <https://doi.org/10.26714/jsm.4.2.2021.238-246>
- Erlangga, J., & Nuvriasari, A. (2023). The Influence of Web Design, Ease of Use, and Security on BNI *Mobile Banking* Customer Satisfaction. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 3(6), 2029–2038. <https://doi.org/10.55927/ijba.v3i6.5728>
- Geebren, A., & Jabbar, A. (2021). Factors that influence customer trust and satisfaction in *Mobile Banking*: A problematization approach. *International Journal of E-Business Research*, 17(3), 66–82. <https://doi.org/10.4018/IJEER.2021070105>
- Hasanah, R. L., & Djamal, F. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 8(1), 127. <https://doi.org/10.26798/jiko.v8i1.976>

- Hasibuan, B. (2020). Customers' Satisfaction that Influences Business Bank Growth (Study Case of an Indonesian Bank). *Journal of Economics, Management and Trade*, 7–12. <https://doi.org/10.9734/jemt/2020/v26i330233>
- Hernandez, A., & David, F. (2022). *IT-EXPLORE PENGARUH MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DALAM TRANSAKSI SEHARI-HARI*.
- Hoque, M. N., Rahman, M. K., Said, J., Begum, F., & Hossain, M. M. (2022). What Factors Influence Customer Attitudes and Mindsets towards the Use of Services and Products of Islamic Banks in Bangladesh? *Sustainability (Switzerland)*, 14(8). <https://doi.org/10.3390/su14084703>
- Jap, J., & Keni. (2023). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KESETIAAN NASABAH: KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 28(2), 257–271. <https://doi.org/10.35760/eb.2023.v28i2.7642>
- Lailani, E. O., Regina, T., Tannia, R., Niaga, P. A., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Swadharma, I. (n.d.). *Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*.
- Mandiri et al. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRI MOBILE (BRIMO). In Asri Cahya Mandiri. Efriyanto. Elizabeth Yanse Matekohy Account (Vol. 8, Issue 1).
- May Shofiah, S., Ardly Kaisar Fakhriza, M., & Piksi Ganesha, P. (2022). *PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB (STUDI PADA PENGGUNA BJB DIGI DI KOTA BANDUNG)*. 6(2), 2022.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Motiwalla, L. F., Albashrawi, M., & Kartal, H. B. (2019). Uncovering unobserved heterogeneity bias: Measuring *Mobile Banking* system success. *International Journal of Information Management*, 49, 439–451. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.005>
- Nor, B. A., Abdullahi, H. O., & Abdi, H. (2024). Examining the Factors Influencing *Mobile Banking* Adoption in Somalia: A Quantitative Study. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(2), 731–738. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190230>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., Jalil, A., Syariah, J. P., Ekonomi, F., Islam, B., & Palu, I. (2020). Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap

- Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/10.24239/jsi.v1>
- Olivia Mimin Trisnawati, & Syaiffudin Fahmi. (2017). *Olivia Mimin Trisnawati Pengaruh Kualitas Layanan (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)*. <https://www.emarketer.com>
- Parajuli, S., Paudel, U. R., & Devkota, N. (2020). Banking Communications: A Perceptual Study of Customer Relations. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 23–34. <https://doi.org/10.9734/sajsse/2020/v8i330212>
- R Panjaitan. (2019). *EBISNIS JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS*.
- Rahardjo, M. (n.d.). *Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian*.
- Ramadani, R., & Kurniawati. (2023). PENENTU KUALITAS LAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA SEKTOR PERBANKAN DI INDONESIA. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 115–132. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.15483>
- Salleh, U. K. M. (2024). THE EFFECT OF PROJECT-BASED LEARNING AND PROJECT-BASED FLIPPED CLASSROOM ON CRITICAL THINKING AND CREATIVITY FOR BUSINESS ENGLISH COURSE AT HIGHER VOCATIONAL COLLEGES. *Malaysian Journal of Learning and Instruction*, 21(1), 159–189. <https://doi.org/10.32890/mjli2024.21.1.6>
- Saraswati, H. (2020). *Henny Saraswati Halaman 153 sampai 163 Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pasar Saham Di Indonesia* (Vol. 3, Issue 2). Desember. <http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JAD/issue/view/54>
- Sukmawati, H., Farizal Rasyid, A., Rachma Kurniaputri, M., Agama Islam, F., Studi Ekonomi Syariah, P., Siliwangi, U., Studi Kajian Wilayah Timur, P., & sitasi, S. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1845–1857. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3615>
- Sutanto, F. (2020). *PENGARUH SERVICE QUALITY, SERVICE CONVENIENCE, DAN PERCEIVED PRICE AND FAIRNESS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI*.
- Thakuri et al. (2023). *Factor Affecting Customer Satisfaction of Mobile Banking Services of Commercial Bank in Kathmandu Valley*.
- Tri Harinie, L., Iswandyah Raysharie, P., Saputra Sukma Wijaya, A., Halimah, A., Anggiat Imannuel Simanjuntak, A., Afrida Purba, E., Rasyiana, M., Lestari, N., Agus Prakoso, R., & Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2023).

Analisis Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi pada Periode 2022-2023: Studi Kasus HMJ Manajemen. In *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)* (Vol. 2, Issue 2).

Yovita, D., & Resindra Widya, P. (2021). Implementasi Model Penerimaan Teknologi Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen [Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Bengkayang]. *Borobudur Management Review*, 1(2), 141–159. <https://doi.org/10.31603/bmar.v1i2.5949>

Zakiy, M., Studi Ekonomi dan Perbankan Perbankan Islam, P., & Agama Islam, F. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING Evrita Putri Azzahroh. In *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* (Vol. 3, Issue 1).

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>

Buku:

Sugiyono, (2019). Metode penelitian kuantitatif . Alfabeta.

Imam Ghazali, (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS versi*

19. badan penerbit universitas diponegoro.

Sumber Lain:

www.bankBJB.co.id Diakses pada tanggal 21 Maret 2025 08:00 WIB.