

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, M. D. N., & Safitri, R. (2022). Peran kepuasan memediasi kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 513–525. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).11245](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).11245)
- Andrianto, dkk. (2019). *Manajemen perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah simpanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179–192. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v7i2.658](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.658)
- Bank Rakyat Indonesia. (2023). *Info perusahaan*. Jakarta: Bank Rakyat Indonesia.
- Basoeky, U. (2021). *Digital banking dan transformasi layanan keuangan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Basoeky, U., dkk. (2021). *Pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Bhaihaqqy, M. R. (2021). Peran perbankan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 8(2), 75–89.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). London: Routledge.
- Fauzi, A., Hadi, S., & Nurjanah, S. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 5(1), 70–85.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Irawan, H. (2003). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian customer satisfaction*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Janah, R., Arlan, A. S., & Mahdalina. (2024). Pengaruh kualitas air PDAM Lampihong terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 161–166.

- Kasmir. (2017). *Manajemen perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kurniasih, Rahmawati, E. D., & Akhmad, K. A. (2024). Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif*, 1(4), 55–67. <https://doi.org/10.61132/jpbi.v1i4.300>
- Mandiri, A. C., Efriyanto, & Metekohy, E. Y. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo). *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1), 1423–1430.
- Meithiana, I. (2019). *Manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nurastuti, W. (2021). Inovasi layanan perbankan berbasis digital. Dalam U. Basoeky (Ed.), *Digital banking*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak ber-electronic banking*. Jakarta: Tim OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Panduan layanan perbankan digital*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Mudah dan aman dengan internet banking dan mobile banking*. Jakarta: Tim OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Perbankan digital dan inklusi keuangan*. Jakarta: OJK.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui internet.
- Pradono, J. (2018). *Panduan penelitian dan pelaporan penelitian kualitatif*.
- Purwaningsih, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, motivasi anggota, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Neu RSUD Banyumas. *Diponegoro Journal of Accounting*, 2(1), 2–6.

- Puspasari, N., Said, L. R., & Rusniati, R. (2022). Analisis kepuasan nasabah bank terhadap pelayanan mobile banking di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 263–282. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i2.6961>
- Riduwan, & Sunarto. (2012). *Pengantar statistika untuk penelitian pendidikan, sosial, komunikasi, ekonomi, dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode penelitian survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiari, D., & Meilani, A. (2023). Customer satisfaction in using mobile services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(2), 519–529.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukendra, I. K., & Surya, I. K. (2020). *Instrumen penelitian*. Bali: Nilacakra.
- Sumartik, & Hariasih, M. (2018). *Manajemen perbankan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tri Purnami, I. G. A., Imbayani, I. G. A., & Prayoga, I. M. S. (2023). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Warung Demung di Sibangkaja. *Jurnal Emas*, 4(6), 1350–1361.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.