

DAFTAR PUSTAKA

REFERENSI JURNAL

- Alhadi, M., Rahayu, S., & Sudarsono, A. (2021). Analysis of the Effect of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Journal of Enterprise and Development (JED)*, 3(1), 2. <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/jed/article/view/3305>
- Anugrah, A., & Wahyudi, R. (2025). The Influence of Digital Banking and Operational Efficiency on the Service Performance of Bank Sulselbar, Antang Branch. *Tax and Economic Insights Journal*, 2, 1–10.
- Arnita et all. (2023). *PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA)*. 6.
- Berliana, M., & Zulestiana, N. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *EProceedings of Management*, 7(2). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/13550>
- Fahira, A., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 247–264. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.358>
- Ghazali, A. (2020). Bab III Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133328>
- Krisdiyani, D., & Rimadiaz, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking “Livin” By Mandiri Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, 1(1), 187–206. <https://doi.org/10.35384/jamie.v1i1.438>
- Marvin, & Tjhin, V. U. (2020). Analisis Pengaruh Self-Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 14(2), 793. <https://journal.binus.ac.id/index.php/commit/article/view/6419>
- Muroqi, A., & Puspita, P. (2025). Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Penggunaan Mobile Banking Syariah

- Mand. *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, 3(1), 329–344. <https://doi.org/10.35384/jamie.v3i1.740>
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Parasuman, Zeithaml, M. (2005). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Banking Industry. *Journal of Applied Management*.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Budiman+et+al+2020+e-service+quality+seven+dimensions>
- Pratama, R. Setyawati, H. (2023). Analisis Kualitas Layanan Digital Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Pendekatan E-SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 8, No. <https://scholar.google.com/scholar?q=keandalan+layanan+digital+banking+metrik+kinerja+2023>
- Purba, N. &. (2022). Dasar-Dasar Pemasaran/Perilaku Konsumen: Etika dan Teori. Yayasan Kita Menulis. https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Pemasaran/7VlkEAA_AQBAJ
- Putra, A., Sari, M., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*. <https://ojs.uho.ac.id/index.php/manajemen/article/view/23324>
- Radjib, K. (2019). *Penerapan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI Syariah KC Fatmawati)*. 1–13. [https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/293/%0Ahttps://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/293/1/Kha'af Radjib NIM 151120169.pdf](https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/293/%0Ahttps://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/293/1/Kha'af%20Radjib%20NIM%20151120169.pdf)
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *SERVICE QUALITY & E-SERVICE QUALITY IN THE DIGITAL EDGE – EDISI INDONESIA* (Vol. 2).
- Roslan, A. H., & Rahayuningsih, T. (2026). E-Service Quality in Mobile Banking and E-Loyalty: Corporate Image Mediation and User Experience Moderation. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 8840–8846. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3360>
- Setiawan, T. N., & Purba, B. (2022). Metodologi Penelitian dan Analisis Data dalam Bisnis. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Yayasan Kita Menulis*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Setiawan+2022+studi+kepuastakaan+Sugiyono>
- Sudarso, A. Novita, N. Butarbutar, N., Purba, B., & Novita, N. (2019). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis , Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Yayasan Kita Menulis, Jurnal Ilmiah*

- Manajemen Dan Bisnis.*
<https://scholar.google.com/scholar?q=Butarbutar+Novita+2019+kepuasan+nasabah>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2020a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1134257>
- Sugiyono. (2020b). Pengaruh Rasio Tingkat Kesehatan Bank Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah dengan Pengungkapan Islamic Social Responsibility sebagai Variabel Moderating (Bank Umum Syariah di Indonesia Tahun 2014-2018). *Repository*, 92.
[http://repository.stei.ac.id/1790/5/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/1790/5/BAB%III.pdf)
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharyana. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Digital Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah dengan Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Indonesia Emas Group*.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Suharyana+2025+digital+customer+service+kepuasan+nasabah>
- Suyanto. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Herdiyani+Suyanto+2023+e-service+quality>
- Tarigan, M. D. R. (2024). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY PENGGUNA INTERNET BANKING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION (Studi Pada Nasabah Bank Central Asia di Kota Malang)*. 2, 306–312.
- Tjiptono, F. (2016). *Indikator Iepuasan Pelanggan*. 14.
- Tjiptono, F. (2019a). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa/9_XEDwAAQBAJ
- Tjiptono, F. (2019b). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184.
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis*.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=492209>
- Wahyuning, S. (2021). Metodologi Penelitian Bisnis. In *Penerbit terkait*.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Wahyuning+2021+metodologi+penelitian+reliabilitas>
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis Statistik*. Klik

Media.

<https://scholar.google.com/scholar?q=Widana+Muliani+2020+Uji+Persyaratan+Analisis+Statistik>

Yanti, U. D., Pakawaru, I., & Amalia, R. (2025). *E-Service quality dan Keamanan Data terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile banking pada Generasi Z*. 3(1), 407–424.

Yulianti, U., & Mu'ammal, I. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. UMM Press. <https://scholar.google.com/scholar?q=Yulianti+Mu'ammal+2022+data+primer+Sugiyono>

Yulita, R. Y., Putri, R. E., & Ulmi, A. Z. P. (2022). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3), 932–937. <https://jmi.rivierapublishing.id/>

REFERENSI BUKU

Ghazali, A. (2020). Bab III Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5(3), 248–253.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133328>

Hamin, mohammad wisno. (2017). Pengertian Perbankan, dan Landasan Teori. *Lex Crimen*, VI, 11–45. <https://media.neliti.com/media/publications/149520-ID-perlindungan-hukum-bagi-nasabah-debitur.pdf>

N.Novita, & Purba, B., A.Sudarso A'yun, Q. (2022). *Dasar-Dasar Pemasaran/Perilaku Konsumen: Etika dan Teori*. *Yayasan Kita Menulis*. https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Pemasaran/7VlkEAA_AQBAJ

Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *SERVICE QUALITY & E-SERVICE QUALITY IN THE DIGITAL EDGE – EDISI INDONESIA* (Vol. 2)

Sudarso, A. Novita, N. Butarbutar, N., Purba, B., & Novita, N. (2019). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis , Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Yayasan Kita Menulis, Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. <https://scholar.google.com/scholar?q=Butarbutar+Novita+2019+kepuasan+nasabah>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1134257>

- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Indikator Iepuasan Pelanggan*. 14.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa/9_XEDwAAQBAJ
- Tjiptono, F. (2019b). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis*.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=492209>
- Wahyuning, S. (2021). Metodologi Penelitian Bisnis. In *Penerbit terkait*.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Wahyuning+2021+metodologi+penelitian+reliabilitas>
- Yulianti, U., & Mu'ammal, I. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. UMM Press.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Yulianti+Mu'ammal+2022+data+primer+Sugiyono>