

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2005). *E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality*.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2017). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, A. (2022). *Perbankan Digital*. CV Pilar Nusantara.

Sumber Jurnal:

- Cahya, A., et al. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(2).
- Dina, D., Sari, S., & Santika, S. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Kemudahan Bertransaksi Mobile Banking (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba*.
- Paramitha, D., & Yanti, Y. (2025). Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi BRImo. *JMBI UNSRAT*.
- Griffin, J. (2016). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasyim, A., et al. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Sains*.

- Kasengkang, R., et al. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRImo terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal EMBA*.
- Marhaendra & Permatasari. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Customer Satisfaction pada Pengguna BRImo. *Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Pitriani, P., & Yuliantari, Y. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna BRImo. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Rudiansyah, dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Keamanan, Fleksibilitas, dan User Interface terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRImo. *Jurnal COSTING*.
- Ruslan, dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRImo. *Jurnal Akuntansi*.
- Wijatmoko, Mirati, & Purwaningrum. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kualitas Layanan pada Mobile Banking BRImo terhadap Kepuasan Nasabah. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(1)

Sumber Lainnya:

- Bank Indonesia. (2017). *Peraturan Bank Indonesia tentang penyelenggaraan teknologi finansial*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang layanan perbankan digital*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *POJK No. 38/POJK.03/2016 tentang manajemen risiko TI pada bank umum*