

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (edisi ke-9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (edisi ke-4). Yogyakarta: Andi Offset.

JURNAL

- 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), 269–283. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.932>

Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur dan Keamanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.

Ariyandi, M. L., Pinandito, A., & Rachmadi, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Livin' by Mandiri terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah menggunakan E-S-Qual dan E-RecS-Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(9). <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12889>

Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 17–32. <https://doi.org/10.24246/itexplore.v1i1.2022.pp17-32>

Januarti, O., & Suyatno, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Livin By Mandiri Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 59–65.

Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3(2), 541–551. <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>

Laukkanen, T. (2007). Internet vs Mobile Banking: Comparing Customer Value Perceptions. *Business Process Management Journal*, 13(6), 788–797.

Maysyanda Dwiyantika Iriyani, Wijayanto, H., & Setiawan, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. *Indonesian Journal of Economics Management and Accounting*, 1(2), 78–86. <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/344>

Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, M. R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(3), 618–626. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/822>

- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Journal of Syntax Literate*, 9(5). <https://www.researchgate.net/publication/380916944>
- Zulkarnain, M., Marina, A., Nur Jumriatunnisah, & Kunio, N. I. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, 8(2), 267–284. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v8i2.7036>

INTERNET

- Media Konsumen. (2025, Maret 19). Transfer dari Livin' Mandiri ke BRI, Dana Tidak Masuk ke Penerima. <https://mediakonsumen.com/2025/03/19/surat-pembaca/transfer-dari-livin-mandiri-ke-bri-dana-tidak-masuk-ke-penerima>
- Media Konsumen. (2025, Maret 29). Masalah Keamanan Aplikasi Livin' by Mandiri dan Penolakan Tanggung Jawab atas Transaksi Ilegal yang Merugikan Nasabah. <https://mediakonsumen.com/2025/03/29/surat-pembaca/masalah-keamanan-aplikasi-livin-by-mandiri>
- Media Konsumen. (2025, September 28). Dana QRIS Rp 4,6 Juta Tak Kembali, Bank Mandiri Minta Tambahan Waktu Tanpa Kejelasan. <https://mediakonsumen.com/2025/09/28/surat-pembaca/dana-qris-rp-46-juta-tak-kembali-bank-mandiri-minta-tambahan-waktu-tanpa-kejelasan>