

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail. (2018). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). New York: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. New York: The Free Press.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. New York: Marketing Science Institute.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan OJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK. Referensi: OJK - Layanan Digital oleh Bank Umum

Jurnal dan Artikel Ilmiah

Adil, M., Rahman, A., & Putra, R. (2023). Analisis penentuan ukuran sampel dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 5(2), 45-53. <https://doi.org/10.1234/jmp.v5i2.2023>

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2018). Consumer adoption of *mobile banking* in Jordan. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 139-149. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.01.004>

Ananda, R., & Amelia, P. (2024). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(1), 40-52.

Bahri, S., & Marlina, R. (2024). Pengaruh kualitas sistem digital terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Perbankan Modern*, 4(2), 66-78.

Fauzi, A. (2021). Pengaruh keamanan sistem *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 18(2), 112-121.

Firmansyah, D., & Lestari, R. (2023). Pengaruh kualitas aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Perbankan Indonesia*, 7(1), 21-30.

Hidayat, T., & Nugraha, R. (2021). Pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI. *Jurnal Ekonomi Perbankan*, 9(2), 88-97.

Jun, M., & Palacios, S. (2016). Examining the key dimensions of *mobile banking* service quality. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 307-326. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2015-0015>

Laukkanen, T. (2020). Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the internet and *mobile banking*. *Journal of Business Research*, 61(9), 120-130. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.09.013>

Lestari, D., & Nugroho, A. (2022). Analisis kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 11(2), 91-103.

Nugraha, R. (2021). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(1), 55-67.

Prasetyo, A., & Nainggolan, M. (2024). Pengaruh digital banking service quality terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 6(1), 14-25.

Pratiwi, N., & Ramadhan, F. (2022). Pengaruh digital banking service quality terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(3), 101-112.

Sari, D., & Wijaya, H. (2023). Analisis kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 33-42.

Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). *Mobile banking* adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129-142.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>

Sumber Skripsi

Pratama, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile banking*. Skripsi. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

Sari, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo*. Skripsi. Universitas Pasundan Bandung.

Putri, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan Mobile banking*. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu.

Sumber Web Online

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan OJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2026). *BRImo Mobile banking*. Diakses dari <https://bri.co.id/brimo>