

DAFTAR PUSTAKA

- Faqihudin, A., & Asnawi, M. (2020). *Manajemen perbankan modern*.
- Fakhta, X., & Fadli, Y. (2023). Pengaruh layanan digital terhadap kepuasan nasabah pada platform perbankan. *Jurnal Manajemen Keuangan Digital*, 6(2), 101–115.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herianto, B., & Susanto, R. (2020). Transformasi digital perbankan dan persepsi nasabah terhadap keandalan layanan. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 9(1), 77–89.
- Kasmir. (2021). *Dasar-dasar perbankan* (Edisi revisi). RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Erlangga.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Digitalisasi perbankan dan layanan keuangan berbasis teknologi*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik perbankan Indonesia*. OJK.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Puspitasari, R. (2022). *Digitalisasi perbankan dan inklusi keuangan*.
- Putri, F., & Nugroho, A. (2022). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan nasabah pada layanan mobile banking. *Jurnal Ilmu Manajemen Digital*, 5(2), 98–108.
- Ramadhani, A., & Lestari, N. (2022). Analisis pengalaman nasabah pada aplikasi BRImo dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi & Teknologi Digital*, 4(1), 33–45.

- Sari, D., & Putra, A. (2021). Pengaruh layanan digital terhadap kepuasan nasabah mobile banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 112–120.
- Sevilla, C. G., Ochave, J. A., Punsalan, T. G., Regala, B. P., & Uriarte, G. G. (2007). *Research methods*. Rex Printing Company.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan*. Andi.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2021). *Information technology for management*. Wiley.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.