

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal:

- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi Volume 19, Issue 02, Juli 2022, 19(02)*, 226–233.
- Egistin, D. P., Rauza, M. Y., Ramadhan, R. H., Ramadani, S., & Kunci, K. (2025). *Analisis regresi linier sederhana dan penerapannya. 1(2)*, 69–78.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)*. 62(1).
- Hidayat & Sulistyani. (2021). *Effek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. 9(1)*, 7–18.
- Janna, N. M. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS Nilda. 18210047*.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi *e-commerce* shopee. *Jurnal Manajemen - Vol. 13 (1) 2021, 55-62, 13(1)*, 55–62.
- Malik, A., Anwar, S., & Rahayuningsih, N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BJB DIGI Mobile Di Bank BJB KCP Bangkir. *Jurnal Investasi Vol.11/No.2, 2025, Hlm 119-129, 11(2)*, 119–129.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator, Edisi Maret 2018*.
- Musnaini, & Hendriyaldi. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu) Vol. 10 No. 01, April 2021, 10(01)*, 87–98.
- Najib, R. G., Dewi, R. S., & Suryoko, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Lazada Di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 11, No. 2, 2022 e-ISSN 2746-1297, 11(2)*, 347–358.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.

Bandung : Alfabeta.

Pudjarti, S., Nurchayati, & Putranti, H. R. D. (2019). Hubungan *E-Service Quality* dan *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* Pada Konsumen GO-JEK Dan Grab Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora* ISSN 1411 - 0911 : EISSN: 2443-2660 Vol. 21, No. 3, Nopember 2019: 237 - 246, 21(3), 237–246. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491>

Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Livin Mandiri Muhamad. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5).

Shofiah, S. M., Fakhriza, M. A. K., & Prihartono. (2022). Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB (Studi Pada Pengguna BJB DIGI di Kota Bandung). *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* Vol. 6 No. 2, 2022, 6(2), 1–13.

Tamara, B. (2025). *Pelayanan, Pengaruh Harga dan Kualitas Pengguna, terhadap Kepuasan Pelanggan (GO-JEK), Jasa Transportasi Online Lampung, (Studi Mahasiswa Mahasiswi UIN Raden Intan.*

Ulfah, Supriyani, Y., & Arifudin, O. (2022). Kepemimpinan Pendidikan di Era Disrupsi. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (2614-8854) Volume 5, Nomor 1, Januari 2022 (153-161) Kepemimpinan, 5, 153–161.*

Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction Website Start-Up* Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, Vol. 12, No. 2, 2018, 68-72. ISSN 1412-9663 (Print), 12(2), 68–72.

Wailan, R. R., Kojo, C., & Taroreh, R. N. (2021). Kinerja Karyawan Pada PT Esta Group Jaya Manado *The Influence Of Individual Characteristics and Work Facilities on* Jurnal EMBA Vol . 9 No . 2 April 2021 , Hal . 287-296. *Jurnal EMBA*, 9(2), 287–296.

Yanto, R. T. Y., & Anjarsari, A. D. (2021). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Volume 11, Nomor 1, Maret 2021* ISSN : 2087-3077, 11, 1–13.

Sumber Buku:

Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26.*

Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). Metode Penelitian. Eureka Media Aksara, November 2023 Anggota Ikapi Jawa Tengah No. 225/Jte/2021.

Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., Sheth, J. N., & Shainesh, G. (2022). *Marketing Management Sixteenth Edition.*

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Syamsul, T. D., Guampe, F. A., Amzana, N., Alhasbi, F., Yusriani, Yulianto, A., Handayani, S., Ayu, J. D., Widakdo, G., Virgantari, F., Halim, H., & Naryati. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Teori dan Penerapannya*.

Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge*.

Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., Mutiah, R., Linggi, A. I., & Fadilah, H. (2020). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF Teori, Metode dan Praktik*.

Sumber Lainnya:

POJK. (2018). *Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia*.

Bank BJB. (n.d.). Diakses melalui website www.bankbjb.co.id.
<https://www.bankbjb.co.id/>.