

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad, A. Kadir. 2003. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*, Makasar: Indobis Media Centre.
- Antonio, M. S. (2017). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik. Cet. Ke-27*. Jakarta: Gema Insani Pers.
- Antonio, M.S dan Karnaen Perwaatmadja. (1997). *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf.
- Awaluddin.(2011). *Manajemen Bank Syariah*.Makassar: Alauddin University Press.
- Haryanto, Rudy.(2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*.Duta Media Publishing.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). *Dasar-Dasar Perbankan*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan Bankir Indonesia.(2013). *Memahami Bisnis Bank*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail.(2011). *Perbankan Syariah*.Kencana Prenada Media Group.
- Kadir.(2015).*Statistika Terapan (Konsep, contoh dan analisis data dengan SPSS/lisrel dalam penelitian)*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khotler,Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2002).*Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kountur, Ronny. (2003).*Metodologi Penelitian. Cet-1*.Jakarta: CV Tanina Gravica.
- Misbach, Irwan. (2013). *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Muhammaad.(2002).*Manajemen Bank Syariah*.Yogyakarta: UPP AMP YKNP.
- Narbuko, Cholid.(2001). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sincich, Terry,James T.McClave, dan P.George Benson. (2010). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*.Jakarta: Erlangga.

- Sjhdheini, Sutan Remy. (2014). *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Soemitra, Andri. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Balebat Dedikasi Prima.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penulisan Pendidikan Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penulisan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis Edisi Revisi III*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumar'in. (2012). *Konsep Kelembagaan Bank Syariah. Edisi 1, Cet. 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunarto, Ridwan. (2013). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Supardi. (2012). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Suryanto, Adi dan Sutopo. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umum, Khotibul. (2016). *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yaya, R., Martawireja, A. E., dan Abdurahim, A.. (2016). *Akuntansi Perbankan Syariah Teori Dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

- Aditya Wardhana. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 10(2): 276.
- Hidayat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1):64.
- Putri Dwi Cahyani. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 (2): 152-153.

Skripsi

- Fatimah, Syarifah. 2016. “Perbandingan Penggunaan Mobile Banking dengan Net Banking PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin”.
- Khusaini, Ahmad. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta”. Skripsi Program Studi Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nugroho, Mohammad Rendy. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati”.
- Umam, Nasihul . 2014. “Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking dan BSM Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung)”.
- Wasilah, Hikmatul. 2016. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram”.

Referensi Bahasa Asing

- Adger, W.N., Kelley, P.M. and Turley, N.H., editors, *Living with environmental change: social vulnerability, adaption and resilience in Vietnam*. London: Routledge.
- Bateson, John dan Hoffman, Douglas. 2001. *Service Marketing: Concepts , Strategies, and Cases*, (Mason OH, South western).
- Cohran, W.G. 1977. *Sampling Techniques 3rd edition*. New York: John Wiley and Sons.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. Singapura. MC Grow-Hill.
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Costumer, Fokus Across the Frim, 3 edition* (Buston, Mc GrowHill/Irwin).

Website

<https://finansial.bisnis.com/read/20200529/231/1246363/transaksi-mobile-banking-BSI-syariah-naik-drastis-selama-pandemi>. (diakses pada tanggal 23 Maret 2021 jam 10.31)

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.BSI.onlineBSI&hl=in>.

<https://www.jurnalbank.com/2021/08/lengkap-cara-penggunaan-fitur-fitur.html>

https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdI=Selama%20Pandemi%20Corona,20%Transaksi%20BSI%20Online%20Meningkat%2036%20Persen&news_id=119961&group_news=IPOTNEWS&news_date=&taging_subtype=&name=&search=&q&halaman

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (13).(*Kamus Besar Bahasa Indonesi (KBBI) Versi Online*. <http://kbbi.web.id/layan>. diakses pada Kamis, 04 Maret 2021).