

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Brata, A. G. (2003). Distribusi spasial UKM di masa krisis ekonomi. *Jurnal Ekonomi Rakyat*, 2(8).
- Daryanto, Drs., & Setyobudi, Drs. I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andi Offset.
- Gendrapadja, P. (2004). *Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, R. (2011). *The Indonesian Islamic Banking: Theory and Practices*. Gramata Publishing.
- Kasmir. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Rajawali Pers.
- Priansa, & Juni, D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta CV.
- Prisgunanto, I. (2014). *Komunikasi Pemasaran Era Digital*. CV. Prisani Cendekia.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Saparso, S., & Wahyoedi, S. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas)*. Penerbit Deepublish.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta CV. Sunyoto, D. (2013). *Sumber daya manusia*. Yogyakarta: Caps.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. CV. Andi Offset.

Vyctoria. (2013). Bongkar Rahasia E-Banking Security degan teknik Hacking dan Carding. Andi. B. Jurnal 2.pdf. (t.t.). Diambil 15 Juni 2022, dari <http://jdih.kemendag.go.id/peraturan/stream/1151/2>

## **Jurnal**

Abdul Qawi Othman & Lynn Owen. (t.t.). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House. 3 No.1.

Abdulqawi, O., & Owen, L. (2011). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in Kuwait finance house. 3.

Brata, A. G. (2003). Distribusi spasial UKM di masa krisis ekonomi. Jurnal Ekonomi Rakyat, 2(8).

Irawan, A., Indyastuti, N., & Suliyanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Fitur, Desain, Iklan, Kepuasan Konsumen Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keinginan Berpindah Merek Handpone (Survai Pada Pengguna Handphone di Kota Purwokerto). Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi, 11(2), 83–106.

Jamaludin, A. (2017). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sosio e-Kons, 9(2), 125–131.

Karim, A. A., & Affif, A. Z. (2005). Islamic banking consumer behaviour in Indonesia: A qualitative approach. International Journal Islamic Finance, 5(1), 1–18. Laporan Pelaksanaan GCG Periode Tahun 2020. (t.t.). Diambil 10 Juni 2022, dari <https://www.bankbsi.co.id/storage/uploads/documents/RjXoKzMW8tnE14b6VZUU2MLJKOyKzPsXHITbJuLA.pdf>

Menteri Perindustrian dan Perdagangan. (1996). Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan. (2020). BRKP: Buletin Riset Kebijakan Perbankan. 02(01).

Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in Kuwait finance house. International Journal of Islamic Financial Services, 3(1), 1–26.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111–124.
- Porteous, D. (2007). Just how transformational is m-banking. Commissioned by Finmark.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111–124.
- Porteous, D. (2007). Just how transformational is m-banking. Commissioned by Finmark. Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Sumadi*. (2017). Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Ekonomi Islam Stie - Aas Surakarta, 03(02).
- Ramadhan, R., & Herianingrum, S. (2017). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 4, 478.
- Saragih, L. M. S., Fadly, B., & Harahap, I. (2020). Analisis Dimensi Carter Dan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Di Kota Medan. *Edusaintek*, 4.
- Safeena, R., Date, H., Kammani, Dr. A., & Hundewale, N. (2012). Technology Adoption and Indian Consumers: Study on Mobile Banking. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 4, 1020–1024.
- Saragih, L. M. S., Fadly, B., & Harahap, I. (2020). Analisis Dimensi Carter Dan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri di Kota Medan. *Edusaintek*, 4.
- Sumadi. (2017). Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam STIE - AAS Surakarta*, 03(02).
- Sunardi, & Handayani, S. (t.t.). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Islaminomic Jurnal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 84–99.

- Veijalainen, J., Terziyan, V., & Tirri, H. (2003). Transaction Management for MCommerce at a Mobile Terminal. *Electronic Commerce Research and Applications*, 5.
- Wardayati, S. M. (2011). Implikasi syariah governance terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah. *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 19(1), 1–24.
- Wessels, L., & Drennan, J. (2010). An investigation of consumer acceptance of M-banking. *International Journal of bank marketing*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12–40.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31–46.
- Zuhri, A., & Haryanto, R. (2016). Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Bprs Bhakti Sumekar Sumenep. *DIMENSI*, 3(1) C.

### Website

- Laporan Pelaksanaan GCG Periode Tahun 2020. (t.t.). Diambil 10 Juni 2022, dari <https://www.bankbsi.co.id/storage/uploads/documents/RjXoKzMW8tnE14b6VZUU2MLJKOyKzPsXHITbJuLA.pdf>
- Riset: Pengguna Mobile Banking Lebih Boros Tetapi Loyal. (t.t.). Diambil 11 Juni 2022, dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190211193129-37-54934/riset-pengguna-mobile-banking-lebih-boros-tetapi-loyal>
- Transaksi Mobile Banking BNI Tumbuh 3 Kali Lipat—Finansial Bisnis.com. (t.t.). Diambil 11 Juni 2022, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20190225/90/892955/transaksi-mobilebanking-bni-tumbuh-3-kali-lipat>
- Transaksi mobile dan internet banking di sejumlah bank meningkat tajam—Page all. (t.t.). Diambil 11 Juni 2022, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-dan-internetbanking-di-sejumlah-bank-meningkat-tajam?page=all>