

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology infusion in service encounters. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 138-149.
- Boon-itt, "Managing self-service technology service quality to enhance e-satisfaction," *Int. J. Qual. Serv. Sci.*, vol. 7, no. 4, pp. 373–391, 2015.
- Buchory, Herry dan Djasmin Saladin. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Curran, J. and Meuter, M.(2005) Self-Service Technology Adoption: Comparing Three Technologies. *Journal of Services Marketing*, 19(2), pp.103-13.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Diah Eka Saputri 2020. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah. Skripsi. IAIN Tulungagung
- Fauziah. 2010. *Peranan Teknologi Informasi dalam Bisnis Reengineering*. Bandung: CV Muara indah.
- Firdaus, Muhammad.2008. *Manajemen Agribisnis*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hawkins, Del. I dan Lonney Coney. 1997. *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill.
- Hendro, Tri dan Conny Tjandra Rahardja. 2014. *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ifham, Ahmad. 2015. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irwan. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2010. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kasmir. 2015. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga
- Lin, J. S. C., & Hsieh, P. L. (2011). Assessing the Self-service Technology Encounters: Development and Validation of SSTQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 87(2), 194–206.
- Madyani, Dewi, dkk. 2014. *Marketing To The Middle Class Muslim*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Meuter M. L., A. L. Ostrom, R. I. Roundtree, and M. J. Bitner, “Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters,” *J. Mark.*, vol. 64, no. 3, pp. 50–64, 2000.
- Muflih, Muhammad, 2006. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. 2004. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Muhammad. (2008). *Manajemen Agribisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novi, Syamsul Hadi. 2015. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.” *jurnal*. Jakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pardode, R., & Manurung, R. (2014). *Analisis Jalur: Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Riduwan. 2012. Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Rosyidah, Nuraini dan Anik Lestari Andjarwati, 2021. Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Di Surabaya). Journal IMAGE Vol 10, No 1.
- Sankaran, E., Sundaram, dkk. 2016. The Customer Satisfaction towards Service Quality of Electrical Equipments (pp.52 - 58).
- Sinambela, L.P., Sinambela, S., 2021. Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik. PT Rajagrafindo Persada, Depok.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustakabapurpress.
- Supriyono, Maryanto. 2011. Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang :Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction, ed. 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triyono, R., 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Papas Sinar Sinanti, Depok.
- Umar, H. (2011). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- UU RI No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

- Vyctoria. 2013. *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyuningsih, Nining dan Nurul Jannah. 2018. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Jurnal Al-Amwal* Vol 10, No. 2.
- Wicaksono, Banar Suryo, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25 No. 2. Universitas Brawijaya.
- Zulfa, Umi. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (edisi revisi)*. Yogyakarta: Cahaya Ilmu.
- Zulkifli, Sunarto. 2003. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.