

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Jawa Barat: Guepedia.
- Departemen Agama RI. (1997). *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*. Semarang: PT. Toha Putra.
- Djunaidi, G, F. (2020). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua di Desa Ubung*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Firmansah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merk (Planning & Strategy)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani. (2000). *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan Perilaku*. Yogyakarta : BPF, cet. Ke-2.
- IBI. (2012). *Memahami Bisnis Bank*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kamus Bahasa Indonesia. 2008. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, 11 ed. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lemeshow, S. (Ed.). (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. Published on behalf of the World Health Organization by Wiley ; Distributed in the U.S.A., Canada, and Japan by Liss.
- Priansa, Donni Juni. (2016). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. (2011). *Buku Pintar Statistik Komputer*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahmawanti, I. N., & Lubis, R. (2014). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Medpress.

- Riswandi, B. A. (2005). *Aspek hukum internet banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Roymon Panjaitan, dkk. 2020. *Masa-Masa Covid-19: Strategi Bisnis Dan Manajemen Perusahaan*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*, (alih bahasa M. Yamin). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syafril. (2019). *Mengapa Memilih Pembiayaan Bank Syariah.CV*. Banjarmasin: Penebit Qiara Media.
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Jasa dan Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Ulum. Ihyaul MD. (2004). *Akuntansi Sektor Publik*. Malang: UMM Press.

JURNAL

- Alsmadi, dkk. (2022). Twenty Years of Mobile Banking Services Development and Sustainability: A Bibliometric Analysis Overview (2000–2020). *Journal Sustainability MDPI AG*, 14(17), 1-14.
- Amalia, Putri & Anna Zakiyah Hastriana. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70-89.
- Anggraeni, Ni Made., & Yasa, Ni Nyoman. (2012). E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 16, 293-306.
- Febrianti, dkk. 2021. Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2),

- Gomachab, Romario. (2018). The Impact Of Mobile Banking On Customer Satisfaction: Commercial Banks Of Namibia (Keetmanshoop). *Journal Of Internet Banking And Commerce*, 23(2), 1-18.
- Juditha, C. (2017). Tingkat Literasi Teknologi informasi Komunikasi pada Masyarakat Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 14(1).
- Laukkanen, T. (2007). Internet vs mobile banking: Comparing customer value perceptions. *Business Process Management Journal*, 13(6), 788-797.
- Maarif, Muhamat Nur & Sirajul Munir. (2022). Multi Akad dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Perspektif Fiqh Muamalah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 5(1).
- Malik, dkk. (2021). Analyzing Usability of Mobile Banking Application Pakistan. *Sukkur IBA Journal of Computing and Mathematical Sciences*, 5(2).
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111-122.
- Milza, dkk. (2021). Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking. *IJAB: Indonesian Journal of Accounting and Business*. 3(1).
- Muzakir & Said Abadi. 2022. Efektivitas Publisitas Produk Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ponorogo). *Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance*. 1(1). 44-61.
- Poon, W. C. (2008). Users' adoption of e-banking services: The Malaysian perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(1), 59-69.
- Sa'diyah, W., & Marlina, N. (2018). Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(2), 73-79.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21-31.
- Savitri Primasari, N., & Mohammad, G. (2021). Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital di Era New Normal Life. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1-9.

Suhayati, Yoannisa Fitriani, dkk. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI Dan *BSI Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1681-1695.

Widyaningsih, Meilana, dkk. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo). *Rizquna : Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*. 1(2), 1-24.

SKRIPSI

Dara Laela Yuhana Nifa. (2021). Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Religious Activity BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Sleman). Skripsi. Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Elsandro Yoga Pranantha. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman. Skripsi. Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Febriani, Rizki. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makasar. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Alauddin Makassar.

Melfi Adela (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bni Syariah KCP Rajabasa). Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Putri, Feby Widia. 2022. Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Siti Ariska.2022. Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dan Profit Sharing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayon Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area: Medan.

Yusmaina, I. (2020). Efektivitas dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri (BSM). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

INTERNET

- Annur, C. M. (2022). Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022. Databoks.Katadata.Co.Id. Diambil 30 Desember 2022, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- BSI Mobile. (2021). Fitur dan Layanan. Diambil 30 Desember 2022, dari <https://bsimobile.co.id/fiturlayanan/>
- BSI. (2021). Bank Syariah Indonesia. Diambil 30 Desember 2022, dari <https://www.irbankbsi.com/home.html>
- BSI. (2021). Sejarah Perusahaan. Diambil 30 Desember 2022, dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami/>
- BSI. (2022). Kinerja Makin Solid, Laba BSI di Kuartal III Tumbuh 42%. Diambil dari 30 Desember 2022 dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-makin-solid-laba-bsi-di-kuartal-iii-tumbuh-42>
- Google Play Store. (2022). Diambil 30 Desember 2022, dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>
- Kontan co.id. (2021). Perbankan syariah tumbuh kuat di tengah pandemic. Diambil 30 Desember 2022, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/perbankan-syariah-tumbuh-kuat-di-tengah-pandemi>
- OJK. (2016). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*. Diambil 30 Desember 2022, dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/PanduanPenyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>
- Ratriani, V. (2021). Bank Syariah Indonesia resmi beroperasi, ini 8 hal yang perlu diketahui. Diambil 29 September 2021, dari <https://www.google.com/amp/s/amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-resmi-beroperasi-ini-8-hal-yang-perlu-diketahui>