

## REFERENSI

- Andari, C. L. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pengunjung The Sila's Agrotourism)*. Universitas Sanata Dharma.
- Anindita, A. (2017). *Dampak Pertumbuhan Ekonomi, Jumlah Pengangguran Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Kabupaten Sidoarjo*. In Seminar Nasional; FEB Unikama" Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global (pp. 130-137).
- Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). *Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Fadhil, M., & Fachruddin, R. (2016). *Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 1(2), 264-276.
- Ghozali, G. (2018). *Pengaruh citra merek, harga, dan kepercayaan terhadap niat pembelian produk batik danar hadi di surabaya (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA)*.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing*. *Media Informatika*, 16(1), 20–31
- Ginting, D. B., & Nugraha, A. (2019). *Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, dan Kualitas*

- Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sakuku BCA. Media Informatika*, 18(1). <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v18i1.24>
- Givan, B., Lase, M., Rachmat, S. A., Siahaan, M., Deni, Gustina, D., Nurlaelah, Purtiningrum, S., Putra, A. S., & Winanti. (2022). *Automatic Toll Payments in Smart Transportation. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1083(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1083/1/012041>
- Handi, Irawan. 2016. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*(Cetakan 1). Jakarta: Rajawali pers.
- Kholis, N. (2018). *Perbankan dalam era baru digital. Economicus*, 12(1), 80-88.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2014. *Principle of Marketing* (14 ed.). England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Dua Belas Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- Liao, Z., & Cheung, M. T. (2001). *Internet-based e-shopping and consumer attitudes: An empirical study. Information & Management*, 38(5). [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(00\)00072-0](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(00)00072-0)
- Machmud, M. (2016). *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah. Research Report*.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. Inovator*, 7(1), 14-34.
- Marwansyah, S., & Utami, A. N. (2017). *Analisis hasil investasi, pendapatan premi, dan beban klaim terhadap laba perusahaan perasuransian di indonesia. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 5(2), 213-221.

- Meida, Dahlia (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing*.
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus*. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]*. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Putta, A. P., & Saluy, A. B. (2019). "Analisis Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Berbelanja Terhadap Keputusan Pembelian di Situs Jual Beli Onlinr fi Karawang". *Indikator Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 3(3), 15-24.
- Rhamdhani, I. M. (2020). *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Continuance Intention Terhadap Loyalitas pada Pengguna Mobile Banking*. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 167-175.
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan*. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)*, 3(2), 699-711.
- Runtuuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna café dan resto Cabang Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Schmitt, B. (2011). *Experience marketing: Concepts, frameworks and consumer insights*. *Foundations and Trends® in Marketing*, 5(2), 55-112.

- Siahaan, M. (2020). *Increasing the Role of Bank Financial Institutions and Non-Bank Financial Institutions in Providing Optimal Distribution for Communities during the Covid-19 Pandemic*. In *.Proceeding Book of The 2 International Conference on Business and Banking Innovations (ICOBBI) 2020 “ Nurturing Business and Banking Sustainability”*.
- Siahaan, M., Anantadjaya, S. P., Kurniawan, I. M. G. A., & Purba, A. S. (2022). *Syariah Technology Financial Potential to Reach Non-bank Financing*. *Webology*, 19(1). <https://doi.org/10.14704/web/v19i1/web19122>
- Siahaan, M., Anwar, R., & Lubis, I. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Tarif Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Kota Bekasi*. *Jurnal Manajemen*, 4(2).  
<https://doi.org/10.54964/manajemen.v4i2.144>
- Siregar, S. (2014). *Statistika Parametrik untuk penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi versi 17*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta Pustaka, 97.
- Tirtana, I., & Permata Sari, S. (2014). *Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*, Edisi Ke-3, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andi
- Vebiana, V. (2018). *Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah*. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 9, pp. 747-751).
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat*. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295- 314.
- Wen-Tsung Wu, Chie-Bein Chen, Chiao-Chen. 2016. *Applying the Analythic Hierarchy Process Decision Analysis to Better Understand Adoption*

*Intentions of Mobile Banking. Business and Economic Research* ISSN 2162-4860 2016, Vol. 6, No. 1 Taiwan.

Yudiana, F. E., & Setyono, J. (2016). *Analisis corporate social responsibility, loyalitas nasabah, corporate image dan kepuasan nasabah pada perbankan syariah. INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 10(1), 93-114.

Yusup, F. (2018). *Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).

Zahra, N. A. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri. In *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri*.

