

Daftar Pustaka

- A. Parasuraman, V. &. (1988). SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PRECEPTIONS OF SERVICE QUALITY.
- A. Parasuraman, Valerie. & Zeithaml. (1990). Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.
- Abdillah, et. al. (2020). Aplikasi Teknologi Informasi: Konsep dan Penerapan.
- Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).
- Adinda. (2023, Juni). Layanan Mobile Banking Bank Mandiri KC Yogyakarta Sudirman. (Peneliti, Pewawancara)
- Affandy, et. al. (2020). Aplikasi Teknologi Informasi: Konsep dan Penerapan.
- Akob, R. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269–283.
- Amelia. (2022). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan dan E-Service Quality terhadap Keputusan Pelanggan.
- Aminah, H., Susita, D., & Hamidah, H.. (2020). UMKM Go Online! Pengembangan Kompetensi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) di Provinsi DKI Jakarta Guna Mewujudkan Digital Preneuer. *Jurnal Industri Kreatif Dan Kewirausahaan*, 3(1).
- Andrayani, et.al. (2022). Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile banking Bank Syariah Indonesia (pendekatan E Service Quality).
- Andrew Tanny Liem, et. al. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *Universitas Klabat*.
- Damara, D. (2021). *Pengguna Mobile Banking Bank Mandiri (BMRI) Dibidik Naik Dua Kali Lipat*. Diambil kembali dari <https://m.bisnis.com/amp/read/20211011/90/1452805/pengguna-mobile-banking-bank-mandiri-bmri-dibidik-naik-dua-kali-lipat>
- Dirwan. (2022). Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan. *Journal of Management & Business*, 5(1), 323–332.
- Dompak, T. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru: Indonesia. . *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(1), 9–15.

- Dwinurpitasar, Y. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kcp Ponorogo. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Dwinurpitasari, Y. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo.
- Erina, N. (2021). Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. *Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*.
- Firdaus, A. S., & Sjahrudin, H. (2021). Firdaus, A. S., & Sjahrudin, H. (2021). Pengaruh Dimensi Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking. *Niagawan*, 10(1), 10–20.
- Ginantra, et.al. (2020). Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital.
- Harish. (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok).
- Heri. (2023, Juni). Layanan Mobile Banking Bank Mandiri KC Yogyakarta Sudirman. (Peneliti, Pewawancara)
- Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. . *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 2(2).
- Jie Yu, et.al. (2022). *The Impact of Mobile Banking Service on Customer Satisfaction: A Case Study of Commercial Banks in China*, UIJRT | United International Journal for Research & Technology | Volume 03, Issue 10, 2022 | ISSN: 2582-6832.
- Kristi Fiki, A. &. (2021). Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank .
- Liem, et. al. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile.
- Listyowati, e. (2022). Kepuasan nasabah bank pada fasilitas sms banking, mobile banking dan internet banking. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Volume. 24 Issue 4 (2022) Pages 771-779.
- M. E. (2020). *Pengguna Aktif Mobile Banking Bank Mandiri Tembus 5 Juta*. Diambil kembali dari <https://finansial.bisnis.com/read/20200621/90/1255614/pengguna-aktif-mobile-banking-bank-mandiri-tembus-5-juta>

- Miftahuddin, M., & Hendarsyah, D. (2019). Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(1), 16–32.
- Olivia Mimin, T., & Syaifuddin Fahmi. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kertanegara Malan*.
- Pranitasari, et. al. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius.
- Priansa, D. J. (2020). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purnomo, R., & Sekarini, D. (2018). Peran IT dalam Menumbuhkembangkan Kreativitas Masyarakat.
- Pusparisa, Y. (2021). Daftar Negara Pengguna Smartphone Terbanyak, Indonesia Urutan Berapa. *Databoks*.
- Putri, R. S. (2019). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang.
- Rosyid, et.al. (2019). Pengaruh E-servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile banking (m-banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung.
- Saleh, M. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kualitas Pembelajaran Keuangan Terhadap Penggunaan Fintech Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi Universitas Fajar. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (Manor)*, 2(2), 94–105.
- SharingVision.com. (2022). . *Business IT Outlook 2023 Sharing Vision: Mobile Banking menjadi Primadona*. Diambil kembali dari <https://sharingvision.com/2022/survey-2022-sharing-vision-mobile-banking-menjadi-primadona/>
- Sinaga, A., Alam, A. P., Efendi, F., & Siddiq, F. . (2021). Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat. . *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 3(2), 10–23.
- Slamet. (2023, Juni). Layanan Mobile Banking Bank Mandiri KC Yogyakarta Sudirman. (Peneliti, Pewawancara)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. (2022). Efektivitas dan Risiko Penggunaan M-Banking pada Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan.

- Tjiptono, F. (2016). *Pelanggan puas? Tak cukup!* Yogyakarta: ANDI.
- Tobbias, W. (2020). Dimensi dan Persyaratan Kualitas Layanan Aplikasi Seluler untuk Belanja Seluler.
- Trisnawati, et.al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile banking (Studi pada Pengguna Mobile banking Bank Sinarmas Cabang Malang).
- Triyanti, et. al. . (2021). *Peran layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*. Diambil kembali dari jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB
- Wardhana, G. W., & Nugroho, A. (2020). Effect of Service Quality to Customer Satisfaction Bank Mandiri. *Journal of Indonesian Science Economic Research*, 2(3), 13–17.
- Winarto, Y. (2022). *Rajin Tambah Fitur, Livin' by Mandiri Catatkan Ada 13 Juta Pengguna per September*. Diambil kembali dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/rajin/-tambah-fitur-livin-by-mandiri-catatkan-ada-13-juta-pengguna-per-september>
- Zoghلامي, A. T., Berraies, S., & Yahia, K. B. (2018). Kualitas layanan dalam konteks aplikasi mobile-banking: apakah usia dan jenis kelamin pengguna penting?