

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, D., dan Utamajaya J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *djournals.com*, Vol.3 No.4 330-337.
- Aprianti, R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin By Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 17-94.
- Arifin, A. Z. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *UIN Raden Mas Said Surakarta*, 1-53.
- Bank Mandiri. (2021a, February 11). *Mandiri Digital : Hadirkan Edu-Branch, Tawarkan Customer Experience Yang Optimal*. Retrieved Oktober 0, 2023, from [bankmandiri.co.id: https://www.bankmandiri.co.id/en/press-detail?primaryKey=44127858&backUrl=/en/press](https://www.bankmandiri.co.id/en/press-detail?primaryKey=44127858&backUrl=/en/press)
- Bank Mandiri. (2021b, Oktober 05). *Customer Service Machine*. Retrieved Oktober 05, 2023, from [bankmandiri.co.id: https://bankmandiri.co.id/customer-service-machine-bank-mandiri](https://bankmandiri.co.id/customer-service-machine-bank-mandiri)
- Danar. (2022, Juli 29). *Keren! Bank Mandiri Digitalkan 241 Cabang Serentak di Tanah Air*. Retrieved from [Krjogja.com: https://www.krjogja.com/keuangan/1242469949/keren-bank-mandiri-digitalkan-241-cabang-serentak-di-tanah-air?page=2](https://www.krjogja.com/keuangan/1242469949/keren-bank-mandiri-digitalkan-241-cabang-serentak-di-tanah-air?page=2)
- Djorgi, R. M., dan Wulandari, A. (2022). Analisis Customer Satisfaction Dalam Proses Registrasi Indihome Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Tim Digital Channel Indihome Telkom Regional 4 Jateng - DIY 2022. *e-Proceeding of Applied Science : Vol 8, No.5*, 339-347.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., dan Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1-10.
- Halim, A. T., Sholihah, D. R., Manggabarani, A. S., dan Argo J. G. (2022). Analisis Pelayanan Mesin Customer Service Digital BCA. *Journal of Young Entrepreneurs, Vol. 1, No. 1*, 53-65.

- Hutauruk, D. M. (2020, Agustus 17). *Peran perbankan sangat besar dalam menggerakkan ekonomi nasional*. Retrieved Oktober 05, 2023, from [keuangan.kontan.co.id: https://keuangan.kontan.co.id/news/peran-perbankan-sangat-besar-dalam-menggerakkan-ekonomi-nasional](https://keuangan.kontan.co.id/news/peran-perbankan-sangat-besar-dalam-menggerakkan-ekonomi-nasional)
- Naslia, A. (2019). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam)*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Ong, J. O., dan Prambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip, Vol IX, No 1*, 1-10.
- Purnomo, W., dan Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya Vol. 03, No. 03*, 54-63.
- Ramadhanti, E., dan Marlina, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance -performance. *FORUM EKONOMI*, 431-441.
- Santoso, I., Mulyarto, A. R., dan Maharani, S. (2011). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Teknologi Pertanian*.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. *Jakarta: PT Rineka Cipta*.
- Somantri, A., dan Muhidin S. D. (2006). Statistika Dalam Penelitian. *Bandung: Pustaka Setia*.
- Tjiptono, F. (2007). Service, Quality & Satisfaction. *Library.stik-ptik.ac.id*.
- Umam, R. K., dan Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Intitut Teknologi Adhi Tama Surabaya*, 339-344.
- Warjono. (2022, Juli 30). *Bank Mandiri Meresmikan 241 Smart Branch di 89 Kota, Delapan di Antaranya di Jogja*. Retrieved Oktober 05, 2023, from [koranbernas.id: https://koranbernas.id/bank-mandiri-meresmikan-241-smart-branch-di-89-kota-delapan-di-antaranya-di-jogja](https://koranbernas.id/bank-mandiri-meresmikan-241-smart-branch-di-89-kota-delapan-di-antaranya-di-jogja)

Wikarma, G. S., dan Siagian, D. (2023). Apakah Layanan Digital Memuaskan Konsumen : Studi Empirik pada Bank BCA. *Jurnal Manajemen Vol. 12, No. 2*, 40-51.

Yulianti, E., dan Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang). *Jurnal Teknlof Teknik Informatika Institut Teknologi Padang Vol.8, No.2*, 78-86.