

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatihah, P., & Sundari, B. (2021). Pengaruh transaksi perbankan elektronik (electronic banking) terhadap kinerja keuangan Entitas publik perbankan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 26(1), 30-40.
- Altobishi, T., Erboz, G., & Podruzsik, S. J. I. J. O. M. S. (2018). E-Banking effects on customer satisfaction: The survey on clients in Jordan Banking Sector. *International Journal of Marketing Studies*, 10(2), 151-161.
- Amri, K. (2013). Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Pendidikan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia (AMIKI) Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 118-139.
- Aprianingsih, A., & Yushita, A. N. (2016). Pengaruh penerapan good corporate governance, struktur kepemilikan, dan ukuran perusahaan terhadap kinerja keuangan perbankan. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 4(4).
- Ayuningtyas, M., & Sufina, L. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017-2021. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 19(2), 119-130.
- Bachir, S. (2021). The Evolution of Customer Relationship Management in The Digital Age and its Impact on Banks. *The EUrASEANs: journal on global socio-economic dynamics*, 3 (28), 50-63.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). Technology acceptance model. *J Manag Sci*, 35(8), 982-1003.
- Douglas, L., & Connor, R. (2003). Attitudes to service quality—the expectation gap. *Nutrition & Food Science*, 33(4), 165-172.
- Febriansyah, Erwin. (2016). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepercayaan Nasabah Pengguna Cash Deposit Machine (CDM) (Studi Bni Syariah Cabang Kota Bengkulu). *Baabu Al-Ilmi* Vol. 1 No.2 Oktober.
- Fure, J. A. (2016). Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Lex Crimen*, 5(4).

- Gampur, R.P. (2018). Analisis Faktor Dominan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Airlangga Pengguna Tabungan Mandiri Terhadap Layanan ATM Setoran tunai PT. Bank Mandiri (Persero), TBK. Surabaya.
- Gross, D., & Harris, C. M. (1998). *Fundamentals of Queueing Theory*. John Wiley & Sons.
- Guan, X., Xie, L., Shen, W. G., & Huan, T. C. (2021). Are you a tech-savvy person? Exploring factors influencing customers using self-service technology. *Technology in Society*, 65, 101564.
- Helmy, Z., Purnaningsih, N., & Tjitropranoto, P. (2013). Hubungan kompetensi penyuluh dengan karakteristik pribadi, persepsi penyuluh terhadap dukungan kelembagaan dan persepsi penyuluh terhadap sifat inovasi cyber extension. *Jurnal Agro Ekonomi*, 31(1), 1-18.
- Hermizahadiwidastra, H., & Syamsuar, D. (2022). Teori Servqual dan Customer Satisfaction: Studi Kepuasan Pengguna Layanan Wifi. id Corner. *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 8(2), 61-70.
- Houston, D. D. (2019). Adopsi penerimaan digital payment pada kalangan milenial. *Medium*, 7(2), 55-67.
- Islah, N., & Ramadani, M. (2023). Optimization of Cash Deposit Machine Use at Bank Central Asia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan (KEBAN)*, 2(2), 30-40.
- Ismamudi, I., Hartati, N., & Sakum, S. (2023). Peran Bank dan Lembaga Keuangan dalam Pengembangan Ekonomi: Tinjauan Literatur. *Jurnal Akuntansi Neraca*, 1(2), 35-44.
- Jayanti, F., & Arista, N. T. (2018). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Competence: Journal of Management Studies*, 12(2).
- Joshi, C. (2019) "Impact of Automated Teller Machine (ATM) Service Quality on Customer Satisfaction in the Nepalese Commercial Banks," , 3(1),p. 7-18.
- Khan, H. F. (2021). E-Banking system benefits and issues. Dr. Bhatt, KN (Ed.), *Insights into Economics and Management*, Book Publisher International (a part of SCIENCEDOMAIN International), 11, 40-48.
- Labito, A. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan CRM (Cash Recycle Machine) Di Bank BRI Kantor Cabang Palu (Skripsi, UIN Datokarma palu).

- Li, T., Higgins, J. P., & Deeks, J. J. (2019). Collecting data. *Cochrane handbook for systematic reviews of interventions*, 109-141.
- Machkour, B., & Abriane, A. (2020). Industry 4.0 and its Implications for the Financial Sector. *Procedia Computer Science*, 177, 496-502.
- Mauri, A. G., Minazzi, R., & Muccio, S. (2013). A review of literature on the gaps model on service quality: A 3-decades period: 1985–2013. *International Business Research*, 6(12), 134-144.
- Mithaaryani. (2017, December 10). Apa yang dimaksud dengan Service Quality Gap Model? *Dictio.id*. <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-service-quality-gap-model/14457>
- Narteh, B. (2013). Service quality in automated teller machines: an empirical investigation. *Managing Service Quality: An International Journal*, 23(1), 62-89.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *KOLONI*, 2(4), 213-226.
- Nofita, M., & Sebastian, D. (2022). Technology Acceptance Models pada Teknologi Digital: Survey Paper. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(2), 309-320.
- Nso, M. A. (2018). Impact of Technology on E-Banking; Cameroon Perspectives. *International Journal of Advanced Networking and Applications*, 9(6), 3645-3653.
- Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Model Importance Performance Analysis. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 3(1), 9-16.
- Nugroho, N. E. (2020). Peningkatan Loyalitas Mahasiswa Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Dan D3 STIESIA Surabaya). *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)*, 13(1), 23-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pardede, R., & Haryadi, T. Y. (2017). Pengaruh persepsi harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen. *Journal of Business & Applied Management*, 10(1).

- Pramuditha, P., Harto, B., Parlina, L., Hermawan, I., & Reniawaty, D. (2023). Model E-Channel Design System Dengan Bank Biometric Application Pada Bank Di Indonesia. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 118-129.
- Pratiwi, A. E., Nurfadillah, A. D., Nursadrina, L., Mufida, L., & Nengsi, S. R. (2023). Inklusi Keuangan dalam Industri Perbankan: Mendorong Akses Layanan Perbankan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE)*, 1(1), 19-24.
- Putra, R. E., Putera, R. E., & Aromatica, D. (2023). Peran agen brilink sebagai program kebijakan inklusi keuangan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 85-91.
- Raharjo, B. (2021). Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-299.
- Rahid, N. A. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Tetangga Yang Sakit COVID-19 (Studi Kasus Pekon Pandansari Selatan Kec. Sukoharjo Kab. Pringsewu).
- Rahmawati, S. H. (2020). Penggunaan CRM Dan Aplikasi E-Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Batu Aji Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 256-266.
- Ravindran, V. (2019). Data analysis in qualitative research. *Indian Journal of Continuing Nursing Education*, 20(1), 40-45.
- Rezky, F., Hasnita, N., & Ismuadi, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banda Aceh Dalam Menggunakan E-Money. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*.
- Rifani, A., Albushairi, S. A., & Huda, N. (2018). Perilaku Konsumen (Teori Dan Aplikasi Pada Riset Pemasaran).
- Roberts, R. E. (2020). Qualitative Interview Questions: Guidance for Novice Researchers. *Qualitative Report*, 25(9).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Safira, A. M. (2023). Pengaruh Fasilitas *Cash Recycling Machine* Bank Aceh Terhadap Minat Menabung Mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Saputro, H. A., & Mahbubah, N. A. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri Melalui Online Single Submission

Berbasis Metode Technology Acceptance Model Di Dpm Ptsp Kabupaten Gresik. *SIGMA TEKNIKA*, 6(1), 077-085.

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.

Simon, V. T., Thomas, A. S. R., & Senaji, R. (2016). Effect of electronic banking on customer satisfaction in selected commercial banks, Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 2(2), 41-63.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

Tangiduk, R., Kantohe, M. S., & Marunduh, A. P. (2024). Pengaruh Transaksi *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan ATM terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus pada Perusahaan Sektor Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2018-2022). *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 3(1), 13-24.

Weiss, E. N., & Tucker, C. (2018). Queue management: Elimination, expectation, and enhancement. *Business Horizons*, 61(5), 671-678.

Yanuar, D., & Munzir, M. (2019). Mempertahankan Pelanggan Di Tengah Persaingan Bank Syariah Di Aceh (Studi Analisis Costumer Retention PT LKMS MAHIRAH MUAMLAH SYARIAH Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna*, 15(2), 64-75.

Zulmaizar, M. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo. *J-Alif: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam*, 4(1), 82-99.