

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Auliya, S., & Arransyah, R. (2023). *Statistik Penelitian: Konsep dan Aplikasi SPSS dalam Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Media Akademika.
- Basyar, H. (2021). Pengaruh digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah di era pandemi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 5(2), 112–120.
- Charisma, N. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Chen, Y. H., & Barnes, S. (2007). Initial trust and online buyer behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 107(1), 21–36.
- Darma, K. (2021). *Metodologi Penelitian Sosial: Aplikasi SPSS untuk Validitas dan Reliabilitas*. Bandung: Refika Aditama.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Firdaus, H. A., Nurhidayah, & Novianto, A. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Pengguna M-Banking Bank BRI di Kota Malang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 45–58.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Natalia, M., & Tesniwati. (2021). Persepsi kemudahan dan minat menggunakan m-banking pada generasi milenial. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 6(2), 76–83.
- Nasution, M. Z. (2022). *Statistika Terapan untuk Ekonomi dan Bisnis*. Medan: USU Press.

- 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.
- Pradana, R. N., & Abdurrahman. (2023). Pengaruh Manfaat, Gaya Hidup dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri. *Jurnal Riset Ekonomi Digital*, 4(1), 34–45.
- Rinaldi, T. (2024). Evaluasi kualitas layanan digital banking dengan pendekatan E-SERVQUAL pada aplikasi Livin' by Mandiri. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 10(2), 123–132.
- Safira, S. D., Ernawati, D., & Iqbal, M. (2023). Penerapan Technology Acceptance Model dalam Meningkatkan Minat Menggunakan Kembali M-Banking Livin by Mandiri. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi Digital*, 3(2), 59–70.
- Sherlyanti, D. O. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Livin by Mandiri terhadap Keputusan Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Digital Perbankan*, 2(1), 12–23.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tanamal, J. P. (2025). E-SERVQUAL dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Digital Banking: Studi Kasus Livin' by Mandiri. *Jurnal Manajemen Strategis dan Teknologi*, 8(1), 18–29.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, R. (2008). In Kinanti, A. (2013). Peran e-banking dalam meningkatkan efisiensi transaksi nasabah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 29–40.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2003). A proposed model of e-trust for electronic banking. *Technovation*, 23(11), 847–860.