

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, “Adopting And Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House”, *International Journal Of Islamic Service*, Vol.3 No.1, 2001
- Aenul. (2022). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank SULSELBAR Cabang Utama Makassar. Digilibadmin.unismuh.ac.id
- Ahmaddien, R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah paada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang, Tesis. Universitas Terbuka.
- Ali, Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Anggarani, M. (2020). How’s Prospect of Digital Banking in Indonesia? Notes From Islamic Views, Economic Value Added for Banking Industry, and Changing Costumer Behavior. *AL-AMWAL: JURNAL EKONOMI DAN PERBANKAN SYARI’AH*, 87.

- Asiani, Nuri. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bni Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru. Other thesis. Universitas Islam Riau.
- Barquin, S., de Gantes, G., HV, V., & Shrikhande, D. (2019). Digital banking in Indonesia: Building loyalty and generating growth. McKinsey & Company, February, 6
- Dias, J., Patnaik, D., Scopa, E., & Bommel, E. van. (2012). Automating the bank's back office. [Www.Mckinsey.Com. https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/automating-the-banks-back-office](https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/automating-the-banks-back-office)
- Emalya, Selly. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Sebelum Dan Sesudah Memiliki Bank Digital. S2 thesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikram, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank SULSELBAR Cabang Utama Makassar. Digilibadmin.unismuh.ac.id
- Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Indra Lila Kusuma, Maya Widyana Dewi, Muhammad Tho'in. (2021). Analysis of the Effect of Human Resources Competency, Utilization of Technological Information, and Internal Control Systems on the Value of Financial Reporting Information. *Annals of the Romanian Society for Cell*

Biology, 14628–14638. Retrieved from
<http://annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/4651>

Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI KALIREJO): THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INTERNET BANKING USER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF BANK SYARIAH INDONESIA (BSI KALIREJO). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75.
<https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>

Izma Fazlun, (2019). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. *JII-IBIZ*. Vol. 2 No.1.

Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). PENGARUH KUALITAS DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH CABANG BANDA ACEH. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>

Johnson, P. (2020). *Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition*. OECD.

Judiman, J., & Mulyana, A. (2019). KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR ARTHIA SERE KANTOR CABANG KUNINGAN. *CENDEKIA Jaya*, 1(2), 42–58. <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v1i2.34>

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.

Lemeshow, S. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University.

- Lestari, S. (2020). *Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam.*
- Lutfiyana Riantika Anggraeni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Mlarak Cabang Ponorogo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2(2), 1-13.
- Mawarni, R. (2021). *Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19.*
- Mbama, C. I., Ezepue, P., Alboul , L., & Beer, M. (2018). Digital Banking, customer, Experience and Financial Performance : UK Bank Managers Perception. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 477.
- Misbach, I. (2017). Pengaruh Islamic Bank Service Quality terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah. *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam.*
- Moch, Zaenal Azis Muchtarom. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, dan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro. *Journal of Sharia Economics, Volume 1, Nomor 1.*
- Murdifin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *Jurnal Equilibrium.*
- Nasution, S. (2017). Variabel Penelitian. *Raudhah*, 1.
- Nasfi, & dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies.*
- Ni Putu Widiastuti, I Wayan Astawa, & Umami Latifah. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BAJERA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Journal of Applied*

Management Studies, 3(2), 137–148.
<https://doi.org/10.51713/jamms.v3i2.50>

Nina Indah Febriana. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muammalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1-23.

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. OJK RI. 1-55.

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum. *www.ojk.co.id*, 1–113. <https://sikepo.ojk.go.id/SIKEPO/DatabasePeraturan/PeraturanUtuh/>.

Pertiwi, W. K. (2021, April 4). *Apa Itu Bank Digital yang Kian Marak di Indonesia*. Retrieved from <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/21/09150067/apa-itu-bank-digital-yang-kian-marak-di-indonesia?page=all>

Putro, Irene Marsya. (2019). Analisa Kualitas Layanan, Pengetahuan Produk dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Marine Cargo Di Asuransi Sinar Mas Kantor Pusat Tanah Abang Jakarta Pusat. S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Qomariyyah, Nurul. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya. Diploma thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Restu, Khaliq. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal of Management and Bussines*, Vol.2 (1), 174-188.

Salina, Rasli., Aishah An Nur Aris., & Nur Hidayu Abdul Razak. (2022). *Does E-Banking Services Quality Affect E-Customer Loyalty Of Islamic Banks?. Selangor Business Review*. Vol 7, No. 2, P. 46-59.

- Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana*. 3(2).
- Sugiyono. (1997). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan Ke- 24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susilawati, S., & Sopini, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Unit Usaha Syariah Bank Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 6(2), 416. <https://doi.org/10.33087/jmas.v6i2.303>
- Syam Fitri Nur Cahyani, Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah pada Masa Pandemi di Bank Syariah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 1(2), 103–114. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v1i2.178>
- Tartila, M. (2022). *Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital*.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Grafindo.
- Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm>
- Valentino, U., & Noven, S. A. (2022). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Bank Digital Syariah pada Generasi Z: Studi Kasus di Kota Bogor*.

- Wijaya, H., & dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*.
- Yilmaz, & dkk. (2018). Investigating the Relationship between Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction and loyalty in the Turkish banking sector: An Application of the Structural Equation Model. *International Journal of Bank Marketing, Vol. 36 (3), 423-440*.
- Zikri, Ahmad., Harahap, Muhammad Ikhsan. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional Sumatera. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 18(1), 61-72*. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: Evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship, 10(1), 9*. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>