

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amin, A. Riawan. 2010. *"Menggagas Manajemen Syariah Teori Dan Praktik The Celestial Management"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Assuri, Sofyan. 2015. *"Manajemen Pemasaran"*. Jakarta: Rajawali.
- Abdillah dan Hartono, 2015. *"Partial Least Square: Alternative Structural Equation Modeling SEM Dalam Penelitian Bisnis"*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Danupranata, Gita. 2013. *"Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dinah Fauziyah, Nur, et.al. 2019. *"Bank dan Lembaga Keuangan Syariah"*. Batu: Literasi Nusantara.
- Kotler, Philip dan Lane Keller, Kevin. 2014. *"Manajemen Pemasaran"*, Edisi XII, Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. 2016. *"Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D"*. Bandung: Alfabeta.
- Sabil Hussein, Ananda. 2015. *"Modul Ajar: Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) Dengan Smartpls 3.0"*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Brawijaya Malang.
- Juliandi, Azuar. 2018. *"Modul Pelatihan: Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) dengan SMARTPLS"*, Program Studi Administrasi Bisnis: Universitas Sumatera Utara.
- Juni Priansa, Donni. 2017. *"Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer"*. Bandung. Alfabeta.
- Rianto Al-Arif, M. Nur. 2010. *"Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah"*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai Zainal, Vithzal. 2017. *"Islamic Marketing Manajemen"*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2012.2017. *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

B. Modul

- Ayunita Nugraheni Nurmala Dewi, Dian. 2018. *“Modul Uji Validitas Dan Reliabilitas”*. Universitas Diponegoro Jawa Tengah.
- Amanita Novi Yushita. 2015. Modul Pembelajaran *“Bank Syariah”*. Universitas Negri Yogyakarta.
- Juliandi, azuar. 2018. *“Modul Pelatihan Structural Equation Model Pasrtial Least Square (SEM PLS) Dengan SMARTPLS”*. Universitas Sumatra Utara.

C. Jurnal

- Ali Anfal, Mohammad. 2017. *“Telaah Pustaka Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Transaksi Menggunakan Mobile Banking”*. Jurnal Ekonomi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Claudia Mawey, Tahlia, et.al. 2018. *“Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Salutgo”*. Jurnal Manajemen Vol. 5 No. 1 Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Darlina, Deli. 2016. *“Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan”*, Jurnal FISIP Vol.1 No.3, Universitas Riau.
- Della Prisanti, Mega, et.al. 2017. *“Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty”*. Jurnal Studi Bisnis Vol.2 No.1. Universitas Brawijaya. Malang.
- Febrianta, Andika Indrawati. 2016. *“Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.3 No.3. Universitas Telkom. Bandung.
- Gusandra Saragih, Megasari. 2019. *“Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Toko Online Shopee Di Kota Medan”*. Jurnal Manajemen Vol.3 No.1. Universitas Pembangunan Panca Budi. Medan.
- Herdayanti, Efa, et.al. 2019. *“Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.*

Kantor Cabang Syariah Balikpapan". Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Politeknik Balikpapan.

Haryanto, Rudi, et.al. 2016. *"Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Terhadap Citra Perusahaan serta Implikasinya Pada Keputusan Nasabah menabung Dengan Karakteristik Nasabah Sebagai Variabel Moderating Pada Perbankan Syariah"*. Jurnal Doktor Ekonomi. Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya.

Indah Febriana, Nina. 2016. *"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung"*. Jurnal Vol.03 No.01. IAIN Tulungagung.

Imelda, Sri Huwaida dan Hikamayanti. 2019. *"Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Kayu Tangi"*. Jurnal ITEKNA Vol.19 No.2, Politeknik Negri Banjarmasin.

Lestari, Indah. 2020. *"Analisis Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online Di Era Pandemi Covid-19"*. Jurnal Manajemen Vol.9 No.1. Universitas Muhammadiyah Palopo.

Nawangsari, Sri Dwirahma dan Putri, Nadea. 2020. *"Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening"*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Vo.22 No.1. Universitas Gunadarma. Depok.

Nonik Ismayanti, Ni Wayan, et.al. 2015. *"Pengaruh Kepercayaan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Akomodasi Di Bali Pada Situs Booking.Com"*. Jurnal IPTA Vol.3 No.1. Universitas Udayana. Bali.

Pratama, Adi, et.al. 2017. *"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking"*. Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Vol.1 No.1. Universitas Tadulako. Palu.

Putra Mahendra, Kevin dan Indriyani, Ratih. 2018. *"Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo"*. Jurnal Ekonomi Vol.7 No.1. Universitas Kristen Petra. Surabaya.

- Rosita, Ayu. 2018. *“Persepsi risiko terhadap kepuasan melalui kepercayaan dalam E-Marketplace”*. Jurnal Ekonomi Bisnis Vol.1 No.11. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Yogyakarta.
- Safitri, Erwina, et.al. 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Pelanggan Samsung Service Center”*. Jurnal Ekonomi Bisnis No.1. Jurnal. Universitas Negeri Malang.
- Sicillia, Mita. 2019. *“Pengaruh Produk, Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Yang Berdampak Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cabang Green Garden”*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.02 No.2 Universitas Pamulang Banten.
- Tahliani, Hani. 2020. *“Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19”*. Jurnal Bina Madani Vol.3 No.2 Sekolah Tinggi Agama Islam Tangerang.
- Ulum, Faruk dan Rinaldi, Muchtar. 2018. *“Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay”*. Jurnal Tekno Vo.12 No.2. Universitas Teknokrat Indonesia. Bandar Lampung.
- Wahab, Wardayani. 2017. *“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru”*. Jurnal Kajian Ekonomi Islam Vol.2 No.1. STIE Mahaputra Riau.
- Wardhana, Aditya. 2015. *“Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia”*. Jurnal Manajemen Vo.10 No.2. Universitas Telkom. Bandung

D. Skripsi

- Anda Dwinurpitasari, Yeni. 2019. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo”*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Ponorogo.
- Adit Prasetya, Muhammad, 2015. *“Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust pada Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Bisnis Uin Syarif Hidayatullah. Jakarta.

- Adelia, Melfi. 2020. *"Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Metro.
- Daniaty, Marreta. 2017. *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabahserta Dampaknyaterhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BJBS KCP Ciputat"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Nurahmadi Harish, Irfan. 2017. *"Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Prasetya, Ramadhana, Dhika. 2019. *"Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Puspita Anggraeni, Wanda. 2017. *"Pengaruh Lifestyles dan References Grup terhadap Keputusan pembelian Motor Merk Honda Beat"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UIN Maulana Malik Ibrahim. Malang
- Rizky Pramudito, Irsandy. 2018. *"Pengaruh E-Service Quality, Trust, Citra Perusahaan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Rahayu, Evita. 2018. *"Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Took Online Shopee"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Virgian Pramesti, Anggita. 2020. *"Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Ajibarang"*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. IAIN Purwokerto.
- Zuhri, Afifudin. 2019. *"Analisis Pengaruh Citra Bank, Penanganan Complain Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variable Intervening"*, Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. IAIN Salatiga

E. Tesis

Roni, Mukhamad. 2019. *“Pengaruh Religiusitas, Kepemimpinan, Etos Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening”*. Tesis. UIN Sunan Ampel. Surabaya.

F. Web

<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.bprsLantabur.mobile>, di download pada 31 Maret 2021, pukul 11.37.

<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>, diakses pada 5 agustul 2021, pukul 17.00.

