

Daftar Pustaka

- Angga Lawang Sani, Muhajirin Muhajirin, & Ovriadin Ovriadin. (2024). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 283–309. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i3.1257>
- Bahri, S., Lumbanraja, P., & Gusrini Rahmadani, V. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Digital (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor (Studi Kasus Kantor Imigrasi Medan). *Jurnal Manajemen Strategik Dan Simulasi Bisnis*, 6(2), 35–50. <https://doi.org/10.25077/mssb.6.2.35-50.2025>
- Damayanti, H., Sunindyo, A., & Wahyuni, M. (2023). ANALISIS KEBUTUHAN NASABAH ATAS FITUR APLIKASI BIMA MOBILE PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TENGAH. *KEUNIS*, 11(1), 51. <https://doi.org/10.32497/keunis.v11i1.3750>
- Gan Kia Hui1, H. A. B. K. , G. J. Y. G. Y. H. G. R. X. D. M. H. K. (2026). Examining Customer Satisfaction Drivers in Digital Banking Services for Young Adult Users. *International Journal of Accounting and Finance in Asia Pacific (IJAFAP)*, 9(1), 24. <https://doi.org/10.32535/ijafap.v9i1.4378>
- Ghozali. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics »*.
- Hafni Sahir, S. (2022). *Metodologi Penelitian*. www.penerbitbukumurah.com
- Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2). <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Kallisa, S. N., & Budhijana, B. (2023). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP MANFAAT DAN KEPERCAYAAN NASABAH PENGGUNA LIVIN BY MANDIRI PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO)TBK (STUDI KASUS PADA NASABAH KCP JAKARTA AKR GALLERY WEST).
- Kotler & Keller. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA PEMASARAN JASA MANAJEMEN PEMASARAN JASA* Penerbit Penerbit Gita Lentera Gita Lentera Penerbit Gita Lentera. <https://gitalentera.com>
- Liem, A. T., Reghuella Chrisanti, I., Sandag, A., Divakara, D., & Purwadaria, P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual Customer Satisfaction Analysis of PT Bank XYZ Mobile Banking Service in Airmadidi Area Using E-Servqual. *Cogito Smart Journal* |, 6(2).
- Lu, R., Ul Fauziah, lu, Alaya, V., saraswati, H., Sudrajat, B., Hidayat, W., & Sultan Maulana Hasanuddin Banten, U. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Generasi Milenial di Bank Syariah Indonesia. In *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary* (Vol. 1). <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- Lutfiani, U., Wulandari, N. R., Ruslaini, R., & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(02), 461–469. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- Matondang, N. A., Sakdiah, K., & Alam, A. P. (2025). Pengaruh Efisiensi dan Keandalan Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6302–6310. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2937>
- Mirza Pratama, M., Putri, A. O., & Anggraeni, A. S. (2026). Analisis Pengalaman Nasabah

- Dalam Menggunakan Layanan BRImo di Era Digitalisasi. *Aulia Sekar Anggraeni*, 4. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.5591>
- Muis, M. R., Fahmi, M., Prayogi, M. A., Al-Zu'bi, H. A., & Ahmad, A. M. K. (2021). E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation. In *International Journal of Marketing Studies* (Vol. 3, Number 1). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>
- Oliver. (1997). *Satisfaction*.
- Olivia Mimin Trisnawati, S. F. (2017). *Olivia Mimin Trisnawati Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)*. <https://www.emarketer.com>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pratiwi, L. H., Ellyawati, J., Atma, U., & Yogyakarta, J. (2023). LAYANAN M-BANKING DAN PENGARUHNYA PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS: STUDI EMPIRIS BANK BNI. *MODUS*, 35(2), 212–226.
- Riskia Amalia, A., & Rahmanita Vidyasari, dan. (2024). *Pengaruh System Availability dan Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank*.
- Septri Ananda, A., & Iqbal Fasa, M. (2024). *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara KEMUDAHAN DAN EFISIENSI M-BANKING SEBAGAI SOLUSI PRAKTIS DI ERA DIGITAL CONVENIENCE AND EFFICIENCY OF M-BANKING AS A PRACTICAL SOLUTION IN THE DIGITAL ERA*. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- Wardiati, D. (2025). *Desi Wardiati: Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri melalui Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri melalui Kepuasan Nasabah*. <https://doi.org/10.24014/af.v24i2.39843>