

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., & ZD, M. (2024). *Analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blang Pidie*. *Journal of Management Science and Bussines Review*, 2(4), 233–252.
- Amalia, N. (2024). Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Endess Di Bangkalan). *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 96–104. <https://doi.org/10.21107/Jsmb.V6i2.6688>
- Aryanti, L. W, K., Imbayani, I. G. A., & Ribek, P. K. (2021). Pengaruh Brand Equity, Social Media Marketing Dan Brand Ambassador Terhadap Keputusan Pembelian Wine Pada PT Hatten Bali.
- Badaruddin, B., & Risma, R. (2021). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Margin: Journal of Islamic Banking*, 1(1), 1-13.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233.
- Destianah, D., Hilda, H., & Fakhrina, F. (2024). *Pengaruh fitur layanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat*. *SANTRI: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2(6), 16–24. <https://doi.org/10.61132/santri.v2i6.953>
- Devi, M. S., & Jatisidi, A. (2020). Pengaruh Brand Ambassador Terhadap Keputusan Pembelian Produk Vivo Smartphone Pada Komunitas Facebook Vivo Smartphone.
- Dewi, A. A. I. Y. P., Yudistira, C. G. P., & Sumetri, I. W. (2024). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli*. *Jurnal Ekbis (Ekonomi & Bisnis)*, 12(2). <https://doi.org/10.56689/ekbis.v12i2.1499>
- Fadhillah Prayudhi. 2024. “Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kine.
- Falaq, M., Sjukriana, J., & Nur Afifah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Fasilitas Wisata pada Kepuasan Pengunjung Wisata. *GARUDA (Global Research on Tourism Development and Advancement)*, 4(1), 1–24.

- Giavinny, G., & Ugut, G. S. (2022). Pengaruh Kualitas Penerapan Good Corporate Governance dan Risiko Kredit terhadap Profitabilitas Perbankan Asing di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2212-2219.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip; Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran : Jil. 1 / Philip Kotler*.
- Hendra, R. (2022). Pengaruh Penganggaran Dan Pengelolaan Dana Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Peningkatan Citra Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah). UIN Raden Intan Lampung.
- Hidayat, R. Y. N. (2024). *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Hofer, M., & Mader, R. (2024). *Expectancy-disconfirmation and consumer satisfaction: A meta-analysis. Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Wawancara, Kuesioner, dan Observasi*. Dalam *Metode Penelitian* (hlm. 292–342). Eureka Media Aksara.
- Islah, E. I., & Nuriyah, A. (2024). *Factors Affecting Mobile Banking Satisfaction: A Case Study of Bank Syariah Indonesia*. *Indikator: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(3), 70–78. <https://doi.org/10.22441/indikator.v8i3.28024>
- Kusumawardani, A., dkk. (2025). *Pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna sistem mobile banking (Studi pada Generasi Z)*. *SOCIETIES: Journal of Social Sciences and Humanities*.
- Maharani, N. R., & Idris. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BCA di Kota Semarang)*. *Diponegoro Journal of Management*, 12(4). Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank.
- Maisah, S. (2024). *Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian*. UPT Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). *Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan*

- Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626.
- Peraturan Bupati Kebumen No. 91 Tahun 2022, Tentang Pelaksanaan Transaksi Non Tunai Dalam Penerimaan Dan Pembayaran Pada Pemerintah Desa Di Kabupaten Kebumen.
- Permana, D. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jayapura Abepura Provinsi Papua*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 106–114. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11364>
- Purnama, C., Rahmah, Z. Z., Fatmah, D., Hasani, S., Rahmah, Y., Yuliani, & Mutfarida, B. (2024). *Investigasi Peran Temporal Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Bank Syariah Indonesia*. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(2), 390–400. <https://doi.org/10.36985/qa4k6692>
- Putong, Y, A. & Fadhillah, I. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi Brimo Di Bank BRI Unit Simpang V Mimika. Musytari. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 7(12), 31–40.
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.756>
- Rahmah, F., & Sutono. (2024). *Layanan mobile banking dalam mewujudkan kepuasan nasabah BSI di Surabaya*. *Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, dan Pajak*, 1(3), 91–112. <https://doi.org/10.61132/jbep.v1i3.492>
- Rangkuti, F. (2023). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka.
- Rizalianda, S., Suriadi, M., & ZD, M. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Seunagan*. *Journal of Management Science and Bussines Review*, 2(1), 67–82.
- Rizkiana, C., Setyawan, Y., & Souisa, J.. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Mobil Sinar Audio Semarang). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 229–247.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). *Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner*. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39–47. <https://doi.org/10.61787/taceee75>
- Rosid, A. A., Mulyana, D., & Komaludin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BRIMO, Bauran Promosi dan Tingkat Persaingan Terhadap Kepuasan

- Nasabah (Survey Pada Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya). *Journal Intelktual* 2023, 2(1), 38–47.
- Saputri, A. D. B., & Indrawati, L. R. (2020). Penerapan Cash Management System Dalam Bidang Program Dan Keuangan Balitbang Kota Magelang. *Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM)*, 1(3).
- Saragih, S. A., & Siregar, Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed). *Jurnal Arastirma*, 5(1), 129–140.
- Saragih, S. A., & Siregar, Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan , Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed). 5(1), 129–140.
- Sari, I. (2020). Analisis Penerapan Cash Management System Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Pik Pulogadung. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 1–8.
- Simanjuntak, D. P., Marbun, P., & Pribadi, T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XYZ di Kota Binjai*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(5). <https://doi.org/10.30651/jms.v9i5.24387>
- Simangunsong, D. A. Y., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam*. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(4), 153–173. DOI: 10.59841/jureksi.v1i4.435.
- Suardana, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2024). *How Ease of Use, Convenience, Risk, Trust, and Security Affect Mobile Banking Use via Satisfaction*. *International Journal of Social Science and Business*, 8(3), 423–435. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i3.83987>
- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nugraha, N. A., Purba, P. B., Komariyah, I., Purba, S., Tojiri, M. Y., Tjiptadi, D. D., Ashoer, M., & Silalahi, M. (2020). *Manajemen Sektor Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sundari, Y. A., Pribadi, T., & Syahril, H. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Bukopin Cabang Gajah Mada Medan*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(4). <https://doi.org/10.30651/jms.v9i4.24005>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2020). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Susan, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 9(2), 952–962. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.429>

Windy Aginta, Iskandar Muda, Amlys Syahputra Silalahi, Analysis of The Effect of Product Quality, Price, and Service Quality on Consumer Purchase Intention in The Traditional Market of Medan (A Case Study of Inpres Kwala Bekala Market, Medan) , Innovative: Journal Of Social Science Research: Vol. 3 No. 6 (2023): Innovative: Journal Of Social Science Research.

Yulianti, A., Yunitarini, S., & Muhardono, A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Indihome di Pematang (Studi Kasus Indihome di Kota Pematang). Jebital: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital, 1(2), 47–49.

