

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Vol. 1. CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Agustina, Dini, Mukhamad Najib, and Budi Suharjo. "Pengaruh personalisasi iklan online terhadap sikap dan minat beli konsumen." *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 6.3 (2016): 155115.
- Aldaihani, F. M. F., & Ali, N. A. B. (2019). Impact of relationship marketing on customers loyalty of Islamic banks in the State of Kuwait. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(11), 788-802.
- Alriani, Ida Martini. "Relationship Marketing Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk di kota semarang)." *Jurnal ekonomi manajemen akuntansi* 23.40 (2016).
- Alshurideh, M. T., Al-Hawary, S., Mohammad, A., Al-Hawary, A., & Al Kurdi, A. (2017). The impact of Islamic bank's service quality perception on Jordanian customer's loyalty. *Journal of management reseach*, 9.
- Alvin, Anissa. *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan (Trust) dan Kemudahan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)*. Diss. UIN Ar-Raniry, 2021.
- Amaral, Maria Augustin Lopes, And Engelbertus G. Ch Watu. "Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence Dan Trust Terhadap Niat Berkelanjutan Menggunakan Fdas Pada Masa Pandemi Covid-19." *Sebatik* 25.2 (2021): 562-570.
- Anggana, Angelina Oktaviani Putri. *Analisis Faktor–Faktor Digital Marketing Menggunakan Fitur Instagram Ads Dalam Keputusan Pembelian Produk Kecantikan Scarlett Whitening (Studi Kasus: Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Pakuan Bogor)*. Diss. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan, 2022.
- Anwar Siswadi (Kontributor. (2022, July 6). Survei Populix: Konsumen Lebih Menyukai Aplikasi Mobile Banking dan e-Wallet. Retrieved August 25, 2023, from Tempo website: <https://bisnis.tempo.co/read/1609209/survei-populix-konsumen-lebih-menyukai-aplikasi-mobile-banking-dan-e-wallet>

- Aplikasi Android di Google Play. (2021). Retrieved August 25, 2023, from Google.com website:  
<https://play.google.com/store/games?device=windows&hl=id>
- Aprilia, Nur Ulfa. *Determinan Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Pada Model Penerimaan Teknologi Aplikasi Sipades v. 01*. Diss. Program Studi s1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember 2020, 2020.
- Arzita, Agnes Putri. "Penegakan Hukum Terhadap Pencurian Data Pribadi Pengguna Provider." (2019).
- Asbari, Masduki, and Dwi Monica Sarah. "Rework: Mengembalikan Fokus pada Aksi Paling Positif, Produktif dan Kontributif." *Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan* 2.01 (2023): 79-85.
- Ayuningrum, Shinta, and Idris Idris. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Sebelumnya, Kepercayaan Konsumen, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Dalam Transaksi Belanja Online (Studi Pada Pembelian Produk Fashion Di Area Semarang)*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2016.
- Chakiso, C. B. (2015). The effect of relationship marketing on customers' loyalty (Evidence from Zemen Bank). *EMAJ: Emerging Markets Journal*, 5(2), 58-70.
- Christianingrum, S. Pd, and S. E. Nanang Wahyudin. "Perilaku konsumen." (2022).
- Daftar Alamat Bank di Indonesia - Alamat Bank - Bing. (2022). Retrieved August 25, 2023, from Bing website:  
<https://www.bing.com/search?q=Daftar+Alamat+Bank+di+Indonesia+->
- Darmawan, Didit, and Arif Rachman Putra. "Pengalaman Pengguna, Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Pembelian Online Secara Impulsif." *Relasi: Jurnal Ekonomi* 18.1 (2022): 26-45.
- databoks.katadata.co.id - Bing. (2023). Retrieved May 28, 2023, from Bing website: - Bing. (2023). Retrieved August 25, 2023, from Bing website:  
<https://www.bing.com/search?q=databoks.katadata.co.id+-83&sk=&cvid=09805D3A59E849BD9A3344568F1EE460&ghsh=0&ghac>

- Dewi, G. A. P. R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, P. G. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pt bpr hoki di kabupaten tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(5), 257-275.
- Didit Darmawan, S. T., et al. *Wirausaha Bidang Teknologi (Peluang dan Ide-Ide Bisnis Menggunakan Teknologi Informasi)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Fahrurrozi, Rizky, Tarsisius Murwadji, and Mien Rukmini. "Problematika Pengungkapan Rahasia Bank Antara Kepentingan Negara Dan Perlindungan Kepada Nasabah." *Jurnal Esensi Hukum* 2.1 (2020): 77-96.
- Fatah, Moh Syaifullah. *Analisis Pengaruh User Interface, Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Pengalaman Pengguna Aplikasi E-Payment (Studi pada Pengguna LinkAja Syariah Pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus)*. Diss. IAIN KUDUS, 2023.
- Fatmasari, Fatmasari. "Prediksi Tingkat Keyakinan Mahasiswa Akan Manfaat Fasilitas Krs Online Dengan Metode Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)(Studi Kasus: Mahasiswa Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang)." *Prediksi Tingkat Keyakinan Mahasiswa Akan Manfaat Fasilitas Krs Online Dengan Metode Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)(Studi Kasus: Mahasiswa Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang)* (2022).
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2019). Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 269-289.
- Febianty, Dian. *Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen dan E-Loyalty terhadap E-Wallet OVO*. Diss. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2020.
- Firmawati, Dwi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Financial Technology Dan Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, 2019.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- goodstats.id (populix) - Bing. (2022). Retrieved May 28, 2023, from Bing website: - Bing. (2022). Retrieved August 25, 2023, from Bing website: <https://www.bing.com/search?q=goodstats.id+%28populix%29+-0&sk=&cvid=CAAC11188811439982701C189E1E2B12&ghsh=0&ghacc=>

- Grönroos, C. (2015). Relationship marketing: Theorizing the practice. *Journal of Services Marketing*, 29(6/7), 442-452. <https://doi.org/10.1108/JSM-02-2015-0085>
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. "Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3.2 (2020): 171-180.
- Gummesson, E. (2017). Return on relationships (ROR): The value of relationship marketing and CRM in business-to-business contexts. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 32(5), 657-671. <https://doi.org/10.1108/JBIM-02-2017-0044>
- Hari Suprpto, R. E., & Setyawardani, R. D. (2023). Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (Relationship Marketing) terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 11(1), 223-246.
- Hariro, M., Husnan, L. H., & Mulyono, L. E. H. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Pada Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pasca Covid 19. *Jurnal Pendidik Indonesia (JPIn)*, 5(2), 315-327.
- Herdian, G., & Widyastuti, W. (2013). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 6(1), 67-76.
- Iffan, M., & Anggita, L. (2022). PENGARUH ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN DAN DIVERSIFIKASI PRODUK TERHADAP KEBERHASILAN USAHA. *Klabat Journal of Management*, 3(2), 46-55.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press, 2019.
- Iqbal, M. S., Hassan, M. U., & Habibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5.
- Iwan Satibi. (2011). Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi. Bandung: Ceplas.
- Kingsnorth, S. (2016). *Digital Marketing Strategy*.
- jaln.co.id - Bing. (2017). Retrieved August 25, 2023, from Bing website: <https://www.bing.com/search?q=jaln.co.id+&qsn=&form=QBRE&sp=-1&lq=0&pq=jaln.co.id+&sc=1-12&sk&>

- Jasin, Hanifah, et al. "Apakah Kepercayaan Memediasi Pengaruh Reputasi Bank dan Religiusitas Terhadap Purchase Intention?." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 22.1 (2021): 86-102.
- Jusuf, Dewi Indriani. *Perilaku Konsumen di masa bisnis online*. Penerbit Andi, 2021.
- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. (2020). Pengaruh relationship marketing dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1).
- Kenneth E. (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communication* (18th Edition). United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kompas Cyber Media. (2018). Berita Regional Peristiwa Terbaru Hari Ini. Retrieved May 28, 2023, from KOMPAS.com website: <https://www.bing.com/search?q=Kompas+Cyber+Media.+%282018%29.+Berita+Regional+Peristiwa+Terbaru+Hari+Ini.+Retrieved+May+28%2C+>
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Erlangga. Jakarta.
- Kurniasih, N., Muharram, H., & Entang, M. (2021). Hubungan Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Pelanggan BCA Prioritas KCU Bogor. *MAGMA: JURNAL MAGISTER MANAJEMEN*, 4(2).
- Kurniawanti, Dessy, and Bambang Hendrawan. "Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Pt. Indonesia Villajaya Dalam Upaya Membangun Loyalitas Pelanggan." *Journal of Applied Business Administration* 1.1 (2017): 61-73.
- Kustina, Ketut Tanti, et al. *Sistem informasi manajemen*. Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- Leninkumar, V. (2016). The effect of service quality on customer loyalty. *European Journal of Business and Management*, 8(33), 44-49.
- Lestari, D. N. (2014). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Palu. *Katalogis*, 2(1).
- Lestari, Puji. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Gopay (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung)." (2021).
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and

consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421-428.

Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2016. *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Mamun, S. And Ningsih, T.H. (2021) ‘Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah PadaPerbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Tomang)’, *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 06(02), Pp. 223–233

Mantauv, C. S. (2015). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 3(2), 85-92.

Maulana, F., & Santy, R. D. (2021). Pengaruh Ulasan Online Terhadap Niat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening (Studi Kasus Terhadap Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota Bandung). *Journal of Economics, Management, Business and Accounting (JEMBA)*, 1(1), 84-92.

Media Konsumen - Situs Konsumen No.1 di Indonesia - Bing. (2023). Retrieved August 25, 2023, from Bing website:  
<https://www.bing.com/search?q=Media+Konsumen++432b&aqs=edge..69i57j69i64j69i60.373j0j4&FORM=ANAB01&PC=U531>

Meuter, M. L., & Bitner, M. J. (2013). Self-service technology: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 67(2), 50-64

Mollah, A. S. (2014). The impact of relationship marketing on customer loyalty at Tesco Plc, UK. *European Journal of Business and Management*, 6(3), 21-55.

Momuat, S. F., Mandey, S. L., & Jorie, R. J. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Axa Financial Indonesia Kantor Pemasaran Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).

Momuat, S. F., Mandey, S. L., & Jorie, R. J. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Axa Financial Indonesia Kantor Pemasaran Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).

- Muala, A. A. (2016). The effect of service quality dimensions on customers' loyalty through customer satisfaction in Jordanian Islamic Bank. *International Journal of Marketing Studies*, 8(6), 141-146.
- Nabila, Al Khonsa. *Analisis Faktor Kegunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Yang Berhubungan Dengan Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Purwokerto)*. Diss. IAIN Purwokerto, 2020.
- Nahdiana, Nahdiana. *Analisis Efek Kualitas Komunikasi dan Kualitas Layanan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Makassar= Analysis of the Effect of Communication Quality and Information Service Quality on BPJS Kesehatan User Satisfaction in Makassar City*. Diss. Universitas Hasanuddin, 2022.
- Narimawati, Umi, Sri Dewi Anggadini, and Linna Ismawati. 2010. "Penulisan Karya Ilmiah." Jakarta: Penerbit Genesis.
- Nasar, Nasar. *Analisis Persepsi Dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo)*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022.
- Ningrum, Ervina. "Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card." *Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo* (2016).
- Noor, Zulki Zulkifli, et al. "Manajemen Bisnis Berbasis Teknologi Digital." (2017).
- Nurhaliza, Siti Lathifah. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Kalangan Mahasiswa Di Yogyakarta*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2020.
- Nursakinah, Nursakinah. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang*. Diss. IAIN Parepare, 2020. Offset, Yogyakarta.
- Ogungbade, D. R. (2015). Exploring the Relationship between Relationship Marketing, Relationship Quality and Customer Loyalty in Nigerian Telecommunication Industry. In *The Second Middle East Conference on Global Business, Economics, Finance and Banking (ME15Dubai Conference)*. Dubai, United Arab Emirates. [http://globalbizresearch.org/Dubai\\_Conference2015\\_May](http://globalbizresearch.org/Dubai_Conference2015_May).
- Omoriegie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 37(3), 798-820.

- Parastika, Anggi. *Analisis Penerimaan NUADU sebagai Platform E-Learning dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Diss. Institut Teknologi Kalimantan, 2021.
- Patanduk, S. R. (2016). The influence of service quality and relationship quality on customer loyalty in telecommunication provider Tri. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Pinontoan, W. (2013). Pengaruh e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Pradata, K. C., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Performance Erhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 91-106.
- Pratiwi, Anisa Junita. "Pengaruh Perceived Enjoyment Terhadap Motivasi Binge Watching Pada Layanan Subscription Video On Demand Netflix (Studi Pada Remaja Usia 20-24 Tahun Pengguna Netflix Di Kota Bandar Lampung)." (2022).
- Purnomo, Firman Eko, Ari Kusyanti, and Himawat Aryadita. "Evaluasi Pengaruh Keamanan Data Dan Kepercayaan Pelanggan Pada Website E-Commerce PT. XYZ." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 2.6 (2018): 2400-2407.
- Puspitasari, Saradicta Olivia. *Pengaruh Kualitas Hubungan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dengan Siklus Hidup Hubungan Sebagai Variabel Moderasi Pada Layanan Elektronik Bca*. Diss. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2022.
- Putra, Y. A., & Syah, T. Y. (2021). the Influence of the Self-Service Technology, Service Quality, and E-Relationship Quality on E-Loyalty. *Journal of Interactive Marketing*, 4(8), 37-43.
- Raharja, S., & Rachman, M. A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in the Banking Sector. *International Journal of Business and Management Invention*, 8(1), 20-27
- Rahman, Abdul, and Rizki Yudhi Dewantara. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online* (Studi Kasus pada Pengguna Situs Jual Beli "Z"). Diss. Brawijaya University, 2017.



- Ramadhan, Reza. *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya*. Diss. Universitas Airlangga, 2016.
- Rifa'i, Khamdan. "Membangun loyalitas pelanggan." (2019).
- Rochmatul, R., Mansur, M., & Slamet, A. R. (2023). Pengaruh Self Service Technology, Service Quality, Dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Shopeefood (Studi Pada Mahasiswa FEB Unisma Angkatan 2019). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).
- Rumondang, Astri, Acai Sudirman, and Samsider Sitorus. "Pemasaran Digital dan Perilaku Konsumen." (2020).
- Saputra dan Ariningsih. (2014). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing Pada Industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 10, No. 1.
- Sari, Yunita Kurnia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Bisnis dan Manajemen (Journal of Business and Management)* 17.2 (2017): 1-14.
- Satibi, Iwan. "Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik." (2023).
- Sawlani, Dhiraj Kelly, and M. SE. *Keputusan pembelian online: kualitas website, keamanan dan kepercayaan*. Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Sawlani, Dhiraj Kelly, and M. SE. *Keputusan pembelian online: kualitas website, keamanan dan kepercayaan*. Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Setiawan, Heri. "Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai Dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank." *MOTIVASI* 2.2 (2019): 207-229.
- Setyowati, Elisabeth Octaviana Tri, and Agustini Dyah Respati. "Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, computer self efficacy, dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* 13.1 (2017): 63-75.
- Sholichah, Atiek Mar'atus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*. Diss. IAIN Ponorogo, 2021.

- Sihombing, Yolanda Anastasia. *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Penerbit NEM, 2022.
- Silaen, S. (2018). *Metode Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: Penerbit In Media
- Soenaryo, Bimo, and Muhadjir Anwar. "Determinan niat nasabah menggunakan internet Banking di Surabaya." *Emagri: Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Agribisnis* 4.2 (2013).
- Stringam, B., & Gerdes, J. (2019). First impressions in a mobile world: How hotel sites compare with OTAs, aggregators and peer to peer accommodations on website performance. *Journal of Service Science and Management*, 12(04), 475.
- Sudarso, Andriasan. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto, S. K. (2009). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern – Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Sukmadinata Nana. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Rosda
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish, 2015.
- Susanto dan Semuel. 2013. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Mitra 10 Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra* Vol. 1, No. 1.
- Suyanto, Suyanto, and Taufan Adi Kurniawan. "Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan fintech pada UMKM dengan menggunakan technology acceptance model (TAM)." *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 16.1 (2019).
- Syah, Tantri Yanuar Rahmat, and Tantri Yanuar. *Perbedaan Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan terhadap kualitas produk, nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan di Pasar Bisnis*. Esa Unggul University, 2013.

- Syahidah, Nur Amalina. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan E-Money Yang Dimoderasi Dengan Kepercayaan (Studi Empiris Pada Pengguna E-Money Di Bank Umum Kota Magelang)*. Diss. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang, 2018.
- Tamaruddin, T., Firdaus, A., & Endri, E. (2020). Customer satisfaction mediates the effect of self service technology on customer loyalty in of islamic bank E-banking services in indonesia. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 4(2), 1-15.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi
- Triandewo, M. A., & YUSTINE, Y. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.
- Triandewo, Maris Agung Dan Yustine. (2020) Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal 22 (1) ISSN 1410 – 9875*.
- Tribunsumsel.com. (2023). Retrieved August 25, 2023, from Tribunsumsel.com website: <https://sumsel.tribunnews.com/>
- Uce Indahyanti. 2013. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi Dan Tugas Akhir*. Jakarta : Salemba Empat.
- Umi narimawati, dkk. 2011, *Penulisan karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis. Winardi. 2011. *Kepemimpinan dalam Manajemen*, PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Umi Narimawati. 2010. *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Genesis.
- Utami, Alvi Rizki Hady'S. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce." *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)* 1.6 (2020): 79-93.
- Vitria, Aida. "Adopsi Technology Acceptance Model (TAM) terhadap perilaku minat generasi milenial dalam berinvestasi di pasar modal." *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)* 8.2 (2020): 100-113.

- Wardani, Deni. "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI) 2.1* (2021): 15-32.
- Wardani, Yudit Miranda Setya. *Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro Dan Bank EKA Metro)*. Diss. IAIN Metro, 2019.
- Wibawa, J. C., & Zulfikar, R. (2017). Analisis dan pemetaan potensi daerah berbasis GIS menggunakan Model Rasio Pertumbuhan (MRP). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 3(3), 524-538.
- Wicaksono, S., 2015. Hubungan Usia dan Jenis Kelamin Lansia dengan Peningkatan Tekanan Darah di Dusun 1 Desa Kembangseri Kecamatan Talang Empat Bengkulu Tengah Tahun 2015. Volume 1, pp. 20-25.
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- www.apjii.or.id - Bing. (2015). Retrieved May 28, 2023, from Bing website: -  
 Bing. (2015). Retrieved August 25, 2023, from Bing website:  
<https://www.bing.com/search?q=www.apjii.or.id+-+Bing.+%282015%29.+Retrieved+May+28%2C+2023%2C+from+Bing+>
- Yessy, Faren Nisa. *PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN E-WALLET TERHADAP TRANSAKSI MAHASISWA MENGGUNAKAN E-WALLET APLIKASI DANA (Studi Pada Mahasiswa UIN RIL Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2023.
- Yuliani, I. D. A. E. (2018, July). Self-Service Technology Berbasis Smartphone Device pada Sistem Pemesanan Menu Makanan. In *Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* (Vol. 1, No. 1, pp. 115-120).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston

Zulfian, Dhimas Muhammad. "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Berdonasi Secara Online Melalui Platform Financial Technology Crowdfunding." (2020)