

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James. 2003. *Marketing*. T.t.p: McGraw-Hill Ryerson Higher Education.
- Buchory, Herry dan Saladin, Djasmin. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Cahyani, Putri Dwi. “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 6 No. 2*. Oktober 2016.
- Daradjat, Zakiah. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV Alfa.beta.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Helaluddin dan Wijaya, Hengki. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: ISBN.
- Imamah, Nur dan Safira, Dinda Ayu. “Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Profitabilitas Bank di Bursa Efek Indonesia”. *Jurnal Akuntansi Bisnis Vol. 15, No. 1*. 2021
- Kasmir. 2009. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementrian Agama RI. 2016. *Aplikasi Mushaf Al-Qur’an Digital*, (Jakarta: Lajnah Pentasihan Mushaf Al-Qur’an.
- Khumaini, Sabik dll. “Pengaruh Fasilitas Layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang”. Al Maal: *Jurnal of Islamic Economics and Banking Vol. 3, No. 2*. 2022.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2011. *Frame for marketing management-5/E (Marketing Manajement*. Bandung: Pearson Education.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lovelock dan Wright. 2005. *Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Marginingsih, Ratnawaty. “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile banking di Kota Depok)”. *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 7, No. 1*. 2020.
- Mawarni, Rika. “Penerapan Digital *Banking* Bank Syariah Sebagai Upaya *Customer Retention* Pada Masa Covid-19”. *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam Vol. 9, No. 2*. 2021.
- Miftahuddin dan Hendarsyah, Decky. “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandir KC. Bengkalis”. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Vol. 8, No. 1*. 2019.
- Narasuti, Wiji. 2012. *Teknologi Perbankan*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: t.p.
- Palilati, Alida. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan”. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1*. 2007.
- Purnomo, Hari. 2003. *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, “Volume Transaksi Digital BRI Tembus 4.000 Triliun Pada Kuartal II 2021”, [https://bri.co.id/test-asset\\_publisher/G3xPwG7Rn/Content/volume-transaksi-digital-bri-tembus-400-triliun-pada-kuartal-ii-2021](https://bri.co.id/test-asset_publisher/G3xPwG7Rn/Content/volume-transaksi-digital-bri-tembus-400-triliun-pada-kuartal-ii-2021) (diakses pada 7 januari 2022, pukul 22.30).
- Salim dan Syahrums. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sari, Rahma Novita. “Pengaruh Kualitas Layanan BRI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah”. *Jurnal Manajemen E-Prosiding Vol. 2, No. 1*. 2015.
- Siyoto, Sandu dan Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Subroto, Suryo. 2002. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: IKAPI.
- Sumarni, Murti. 2011. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- T. McClave, James dll. 2010. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Wardhana, Aditya “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (*M-Banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”. *Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 2*. September 2015.
- Wulandari, Novita Putri dan Meliono, Nadya Novandriani Kirana. “Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung”. *Jurnal Bisnis dan Iptek Vol,1, No. 2*. Oktober 2017.
- Wawancara dengan Alfiani Kumala, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari 2022.
- Wawancara dengan Bapak Ahmad Addy Saputra, S.E, M.M selaku pimpinan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2022.
- Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Cahyono, S.E, M.M selaku pimpinan BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 10 Februari 2022.
- Wawancara dengan Bapak Lukus Anvandhika, S.E selaku Customer Servis BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 11 Februari 2022.
- Wawancara dengan Donna Ayu Wardani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022.
- Wawancara dengan Ibu Shelly Pratiwi, S.E. selaku Customer Service BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 10 Februari 2022.
- Wawancara dengan Ida Yanti, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022.
- Wawancara dengan Laila Nur Cahyani, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 9 Januari 2022.

Wawancara dengan Lailatul Mayada, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022.

Wawancara dengan Luthfi Jauhari, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022.

Wawancara dengan Makhrus Ghufron, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 22 April 2022.

Wawancara dengan Nuril Khanzahra, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 23 April 2022.

Wawancara dengan Nurul Fitriyah, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 22 April 2022.

Wawancara dengan Nurul Sholikhah, selaku nasabah BRI KC Bojonegoro pada Tanggal 7 Januari 2022.

Wawancara dengan Safira Prati wi, selaku nasabah BSI KC Bojonegoro pada Tanggal 5 Januari.

# LAMPIRAN