

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Mundir and Lilik Nur Hayati. 2021. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari”ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan,” *Malia* (Terakreditasi) 12, no. 2: 243–56.
- Aditya wardhana. 2015 . *Strategi Digital Marketing dan Implikasinya PadaKeunggulan Bersaing UMKdi Indonesia. In Seminar Nasional KeuangandanBisnis IV* (pp. 327–337). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ahmad Dahlan,. 2012. *Bank Syariah: Teori, Praktik, Kritik*, (Yogyakarta: Penerbit Teras), hlm. 99.
- Anderson, D,. & Kelliher, C. 2020. *Enforced remote working and the work-life interface during lockdown. Gender in Management*, Vol. 35 No. 7/8, pp. 677-683.
- Andriani, Putri. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM, Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang yogyakarta*.
- Barhate, B., & Dirani, K. M. 2022. *Career aspirations of generation z: A systematic literature review. European Journal of Training and Development*, 46(1), 139–157.
- Deni Wardani. 2021. “Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, “Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI) 2, No.1 : 15-32, hal.17.
- Entot Suhartono, Nur Anissa. 2014. “Analisis Faktor Trust Dan Pengaruh Trust Terhadap Loyalty Nasabah Internet Banking”, *Infokam*, Nomor I, Th. X, h. 41.
- Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, & Ari Puspita. 2018 . *Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42.
- Fianto, Rahmawati, and Supriani. 2021 . “Mobile Banking Services *Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks.*” *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7 (1): 59–76.
- Fitzsimmons, James A. 2014. *Service management: operations, strategy, information technology / James*. New York : McGraw Hill. Pp. 144 145
- Gicella Fanny Andriani dan Halmawati. 2019. “Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan, dan Budaya Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah”. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, Vol. 1, No. 3, (2019), hlm. 1324.

- Hasibuan, P.S. Malayu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit : PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hossain, Md Shamim, Xiaoyan Zhou, and Mst Farjana Rahman. (2019). “*Customer Satisfaction under Heterogeneous Services of Different Self-Service Technologies.*” *Management and Marketing* 14 (1).
- Indria Stevani Kiling, David. P.E. Saerang dan Joubert Maramis. 2016. “*Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT. BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado)*”, *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.5, h. 524
- Islam, E., et.al. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking Factors Affecting The Interests Of Customers Of Internet Banking* Mislah Hayati Nasution. 1, 62–73.
- Ivalaina Astarina dan Angga Hapsila, *Manajemen Perbankan*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2015), hlm.1
- James Barnes G, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, tj. Andres Winardi (Yogyakarta : Andi, 2003), hlm.286
- Johan. *Semua bakal digital begini masa depan perbank RI.2022*
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 8.
- Lyons, S., & Kuron, L. (2014). *Generational differences in the workplace: A review of the evidence and directions for future research. Journal of Organizational Behavior*, <https://doi.org/10.1002/job> 35(1), 139–157.
- Meuter, M.L.,et.al., 2000. “*Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters*”. *Journal of Marketing*. Vol. 64: 50-64. Mundir, A., Islam, L. H.-M. J. E
- Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), hlm. 41.
- Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), hlm. 32-36.
- Muhammad Kurniawan, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021), hlm. 6.
- Muhammad, “*Manajemen Bank Syariah, Sekolah Tinggi, and Ilmu Manajemen*, (Yogyakarta Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN)”, (2011): 15.

- Nelson Tampu Bolon at all, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta: OJK, 2015), h. 10-11
- Nurnasrina dan P. Adiyes Putra, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2018), hlm. 23-78.
- Ojk. (n.d.). *Penjelasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank*
- Opportunities Through et.al., *"This Reprint May Differ From The Original in Pagination and Typographic Detail."*3, No.4 (2017):339-42, hal.6
- Pandji Anoraga, *Perilaku Keorganisasian*, (Jakarta:Pustaka Jaya, 1995) hlm.9
- Rambat, Lupioadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Jakarta*: Penerbit Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Runita, Sumiati, and Achmad Helmy Djawahir. (2021). *"The Influence of Self-Service Technology and Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction."* Jurnal Aplikasi Manajemen 19 (1)
- Sudarsri Lestari, *Peran Teknologi Dalam Pendidikan Di Era Globalisasi 2018*
- Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 21.
- Sunardi dan Fety Aniarsih, *Faktor-faktor yang Mmepengaruhi Minat Masyarakat Muslim Menabung di Bank Syariah : Studi Kasus di Kelurahan Kelapa Dua Tangerang*, Islamic Jurnal, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, hlm.9-12
- Syaipullah.2011. *Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru*.Falkultas Ekonomi dan Sosial Jurusan Manajemen S-1 Universitas Islam NegriSultas Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
- Tamaruddin, Achmad Firdaus, and Endri. (2020). *"Customer Satisfaction Mediatesthe Effect of Self Service Technology on Customer Loyalty in of Islamic Bank E-Banking Services in Indonesia."* Iltizam Journal of ShariahEconomic Research Economic Research 5 (2).

- Umar Husein, *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta:PT Gramedia Pusaka 2005), hlm 10-12
- Vyctoria. (2013). *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding* (ANDI (ed.)).
- Wicaksono, B. S. (2015). *Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan , Kepuasan Nasabah , Dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Administrasi Bisnis, 25(2).
- Wijayanti, T. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), h. 143
- Yoannisa Fitriani Suhayati, Azri Nur Maulina, Widwi Handari Adji "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah" Politeknik Piksi Ganesha Bandung 2022, hal 1682
- Yuli Priyanti, et.all., *Minat Beli Kosumen Toko Sepatu Bata Dipasar Raya PadangnDilihat Dari Sikap dan Iklan*, Jurnal Pundi, Vol.01, No.02, Juli 2017, hlm.39.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish.