

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, dan Iradianty, “*Indonesian Student Perception in Digital Payment*”, Jurnal Manajemen Bisnis 17, No. 4 (2020): <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i4.2713>.
- Al Arif, M Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Archand dkk, “*Mobile Banking Service Quality and Customer Relationship*”, *International Journal of Bank Marketing* 35 (2017): <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150>.
- Assegaf, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis 10, No. 2 (2009).
- Atmaja, Devin Jefri, wawancara oleh penulis, wawancara 1, transkrip, 14 Desember, 2021.
- Bank Syariah Indonesia, Admin, “*Fitur Layanan BSI Mobile*”, Diakses pada tanggal – 1 Januari, 2021, https://bsimobile.co.id/promo_pembiayaan-mitraguna-online/.
- Bank Syariah Indonesia, Admin, “*Profil Visi Misi*”, Diakses pada tanggal – 19 Desember, 2021, https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.
- Bank Syariah Indonesia, Admin, “*The Strongest Islamic Banking 2021*,” Diakses pada tanggal – 4 November, 2021, <https://www.bankbsi.co.id>.
- Chandra dan Fandy, “*Service, Quality & Satisfaction*”, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Cristawardana, Brilian, wawancara oleh penulis, wawancara 6, transkrip, 20 Desember 2021.
- Devanti, Adelia Sekar, wawancara oleh penulis, wawancara 5, transkrip, 19 Desember, 2021.
- Fadhilah, Umi, wawancara oleh penulis, wawancara 4, transkrip, 18 Desember, 2021.
- Fionika, Zika Dwi, wawancara oleh penulis, wawancara 8, transkrip, 20 Desember, 2021.
- Gaspersz Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Hartono, Rudi, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*,” Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.
- Hasan, Zubairi, “*Undang- Undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional Edisi 1*”, Jakarta: Rajawali Pers, 2009).

- I Gusti Agung Ketut Gede Suasana dan I Made Stevana, *“Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar”*, Jurnal Inovasi dan Manajemen1, No.4 (2018).
- Indonesia, Ikatan Bankir, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Junaidi, Wakhid, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 17 Desember, 2021.
- Keller dan Kotler, *“Marketing Management 16 Edition”*, New Jersey: Pearson Education.
- Kristianty, Echa, *“Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan Mobile Banking pada Bank Maspion Surabaya,”* Skripsi, STIE Surabaya, 2019.
- Kumar dan Chellapalli, *“Role of Customer Perceptions in The Usages of Electronic Payment System”*, International Journal of Scientific and Technology Research 9, No. 2 (2020).
- Kurniawati, Devi, wawancara oleh penulis, wawancara 9, transkrip, 20 Desember, 2021.
- Li dan Suomi, *“A Proposed Scale For Measuring E-Service Quality”*, International Journal of u-and-eService, Science and Technology 2, No. 1 (2009).
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Nurbaiti, Tri, *“Dampak Layanan Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Mualamat KCP ZA Pagar Alam),”* Skripsi, IAIN METRO, 2020.
- Oliver, *“Whence Consumer Loyalty, Journal of Marketing* 63, (1999).
- Parasuraman, *“E-S-Qual: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality”*, Journal Of Service Research 7, No. 3 (2002).
- Permatasari, Rizka Ayu, *“Minat Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN METRO,”* Skripsi, IAIN METRO, 2019.
- Qodratillah, Meity Taqdir, *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011. .
- Rizkiyah Khoyatu, *“Pengaruh Digital Payment terhadap Perilaku Konsumen Pengguna Platfrom Digital Payment OVO”*, Jurnal Ilmiah Manajemen 16, No. 1 (2021).
- Safitri, Putri Eka, wawancara oleh penulis, wawancara 7, transkrip, 20 Desember, 2021.
- Sanistasya, Poppy Alvianolita, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama*

- Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Samarinda”, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis 3, No. 1 (2015).
- Sathye, “Adaption of Internet Banking By Australian Consumers: An Emprical Investigation”, *The International Journal of Bank Marketing*, Bradford 17, (1999).
- Subiyanto, Ibnu, Metode Penelitian Edisi 3, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2000.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sulfiana, Eka, “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru,” Skripsi PAREPARE, 2020.
- Tjiptono Fandi, Total Quality Manajemen, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Ummah, Nurul Afifatul, wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 18 Desember, 2021.

