

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Afrita, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen di Lotte Grosir Banjarmasin. *ePrints UNISKA*, 1-10.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- Alfinza, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada Aplikasi Taspen Otentikasi* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kadiri).
- Amstrong, Kottler, (1997), "Prinsip-Prinsip Pemasaran", Erlangga, Jakarta.
- Amunawati, B. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan dan Manfaat yang Dirasakan terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi pada E-Commerce Sociolla (Studi pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Audrey. (2024). *Keuntungan Menabung di Bank Digital: Kemudahan dan Keamanan dalam Genggaman*. <https://amarbank.co.id/blog/keuntungan-menabung-di-bank-digital-kemudahan-dan-keamanan-dalam-genggaman>.
- Budiono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 17(02), 1-15.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Candrawati, dkk. (2021). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Percieved Risk terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan E-Money (Studi Pada Mahasiswa Program Studi D3 Akuntansi Semester 1 Politeknik Negeri Malang). *Seminar Nasional Gabungan Bidang Sosial* (Vol. 4, No. 1), 57-67.
- Cwen-Yea Lin, Kwoting Fang and Chien-Chung Tu. (2010). *Predicting Consumer Repurchase Intentions to Shop Online*, Journal of Computers. Vol. 5, No.10. pp. 1527-1533.

- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, Vol. 13, No. 3.
- Deliyana, R., Sari, A. P., & Mulyani, T. (2021). *Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Platform E-commerce*. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 5(3), 55–67.
- Dirwan, M., & Ayu, R. N. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Digital Banking*. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 9(1), 44–53.
- Diva, I., F. F. Ashal, dan I.R.R. Tarigan. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam. *Journal of Sharia Economics* 3(2): 199-214.
- Djunaidi dan Subagyo. (2020). Pengaruh Service Scape dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen di SK Coffee Lab Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadir*, 5(1), 01-18.
- Engel. Jamesn. F. Roger. D. Black Well And Paul. W. Miniard, (1995). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Bina Rupa Aksara. Hal. 3.
- Fathin, dkk. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada pengguna SIMCARD Telkomsel di Jabodetabek). *Seminar Nasional Riset*, 1(1).
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. BP Undip.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusmana, M. (2022). *Hubungan antara Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Finansial*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 75–88.
- Hadiati, Sri, Sarwi, Ruci. (2021). *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 1. No. 1.
- Hamzah, M. (2019). *Instrumen Penelitian: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4267–4275.
- Hariansyah, R., Yuliani, D., & Fatmawati, E. (2019). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan di Marketplace*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 120–134.

- Hartono, J. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Hawkins & Lonney (2018) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi Pepsodent di Surabaya', *Jurnal Penelitian UNIB*.
- Ho, C., & Lee, Y. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 28, 1434-1449.
- Hulud, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* (Studi Pada Mahasiswa Unisma Pengguna GrabBike di Kota Malang). *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 11(25), 101-115.
- Ifani, L., Saputra, R., & Amelia, S. (2024). *Pengaruh Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan Digital Bank*. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi*, 11(2), 61–70.
- Indahniar, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Akademik Terhadap Kepuasan Melalui Brand Image Pada Mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-7.
- Isroul Khusna. (2020). *Faktor Kemudahan dan Kepercayaan dalam Penggunaan E-commerce*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 33–41.
- Jimenez, N. H., San-Martin, S., & Ramon, P. (2016). *The Role of Trust and Perceived Risk in Online Purchasing Behavior*. *Journal of Marketing Research*, 12(2), 203–215.
- Jimenez, P., and Iyer, G. S. (2016). Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. *Advances in Accounting*, 34, 17-26.
- Johanes, A., & Widdy, S. (2018). *Analisis E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(3), 91–100.
- Kamarudin, M., Fauziah, S., & Rizal, H. (2022). *Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kepuasan Nasabah di Era Digital*. *Jurnal Bisnis dan Teknologi*, 14(1), 32–47.
- Kasengkang, I, S Moniharapon, and Y Mandagie. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA Vol. 11 No. 1 Maret 2023, Ha*” 11 (1): 1075–84.
- Kerlinger, F. N. (2006). *Asas-asas Penelitian Behavioral* (4th ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Kontan.co.id. (2024). *Jumlah Pengguna BRImo Capai 37,1 Juta Hingga September 2024*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-pengguna-brimo-capai-371-juta-hingga-september-2024>.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2007). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Maharsi, Sri, (2019). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 9. No. 1. hal. 18-28.
- Mandiri, A. C., Efriyanto., Metekohy, E. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (Brimo). Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Perbankan 8(1): 1423-1430.
- Mandiri. (2022). *Laporan Tahunan Mandiri 2022*. Jakarta: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- Muhammad, F. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Service Co-Creation terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada pengguna Livin'by Mandiri di Kota Padang)* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Novita, D., Aryani, L., & Prasetyo, H. (2019). *Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi Antara Kualitas Layanan dan Loyalitas*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 7(1), 19–28.
- Pranoto, B., Kusumawati, R., & Putri, D. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Marketplace*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 9(3), 85–94.
- Prasatyawan, O. D. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Persepsi Biaya Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Pengguna Bni Mobile Di Daerah Istimewa Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Duta Wacana).

- Pratama dan Yulianthini. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Food di Bali pada Masa Pandemi Covid-19. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2).
- Putra Pratama, L., Pratama, D., & Teguh, R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Absen Di Institusi XYZ Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) User Satisfaction Analysis Of Absent Application in XYZ Institutions Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Jtsi*, 4(1), 63–74.
- Putri, F. D., Rahman, Y., & Salsabila, A. (2023). *Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Digital Banking*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 6(1), 45–53.
- Rahardjo, B. (2021). Arsitektur Internet Banking yang Terpercaya.
- Rahayu, S. (2018). *Privasi dan Kepercayaan dalam Transaksi E-commerce*. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi*, 2(2), 77–85.
- Ramadhanti, V. S. (2021). Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna E-Health. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 11(4), 897-904.
- Ramayani, D., Permana, A., & Wulandari, N. (2020). *Kemudahan dan Kepuasan Konsumen Aplikasi Keuangan*. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 4(1), 55–66.
- Rininda, B. P., & Nurmalina, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221-229.
- Rininda, R., Sari, R., & Irawan, T. (2023). *Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 40–50.
- Sa'idah, S. (2023). *Kemudahan Sistem Digital terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 6(3), 71–82.
- Sanusi, D., Irawan, B., & Gunawan, A. (2022). *Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Konsumen Digital Banking*. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 10(2), 122–135.
- Septu, D. A., Widya, N. L., & Astuti, S. (2023). *Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, 11(1), 56–65.
- Septu, R. A., Wulandari, F., & Maulana, A. (2023). *Pengaruh Keandalan Sistem dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Digital Bank*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(3), 87–96.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulkanain, A., Wulandari, P., & Fitriani, H. (2022). *Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 8(2), 88–97.
- Suri dan Nainggolan. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pippo Italian Senayan Restaurant. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Suryani. (2023). *Pelayanan Publik Digital dan Kepuasan Masyarakat* (dalam Putra, 2023). Denpasar: Udayana Press.
- Syaiful Aswad, P., Lestari, W., & Ramli, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Layanan Online*. Jurnal Bisnis Digital, 3(2), 50–60.
- Thalia Claudia Mawey, Rondonuwu, R., & Tumbel, F. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Tokopedia*. Jurnal EMBA, 6(2), 553–562.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Uopmabin, Rini Rosfika, and Muhammad Supriyadi. (2023). Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna Brimo di Daerah Istimewa Yogyakarta). 7–14.
- Venkatesh, V. K., Kumar K. G., K. P. and Kumar S. R. S., 2013, Antibacterial activity of ethanol extract of *Musa paradisiaca* cv. Puttabale and *Musa acuminata* cv. grand naine, Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research, 6 (SUPPL. 2), 169–172.
- Westbrook, R. A., Newman, J. W., & Taylor, J. R. (2014). *Satisfaction as a Consumption Experience: Empirical Evidence*. Journal of Consumer Research, 10(3), 258–270.
- Widyanita, N. (2018). *Persepsi Konsumen Terhadap Garansi Produk dalam E-commerce*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 10(1), 34–42.
- Widyastuti, Titis. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Pengaplikasian Layanan*

Mobile banking, Universitas Islam Indonesia, Skripsi S-1. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

www.bri.co.id. (2018). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Entitas Anaknya. *Laporan Keuangan Konsolidasian Tanggal 31 Desember 2018* *onsolidasian Tanggal 31 Desember 2018*, 6. www.idx.co.id

Www.topbrand-award.com. (2024). *Komparasi Brand Index*.

Wyckof. (2014:268). *Kualitas Pelayanan oleh Fnady Tjiptono*, Yogyakarta.

Yanti, P. D., & Hidayat, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Livin By Mandiri *Mobile banking. Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 4439-4446.

Zalecha, N. (2022). *Hubungan Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Pengguna*. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(2), 80–92.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.

Zhou, L. (2009). *The Role of After-Sales Service in E-Commerce Satisfaction*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(2), 120–130.

Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pengguna BRI Mobile di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4).