

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Annur,R R & Tanjung Y, (2023). Pengaruh Kualitaslayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Sumut, 192-195.
- Arslan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 465–470. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1111>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB, 49-63.
- Beno, J. Silen, A, P. & Yanti, M. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada PT. Pelabuhan Indoneisa 2 (Pesero) Cabang Teluk Bayur, 117-126.
- Bimo, W. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andiyogyakarta.
- Djollong, A ,F. (2014). *Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif*, Vol II No 1.
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1>.
- Fauziannur, M. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bpd Kaltim Syariah
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

-Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C. (2017). A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). SAGE Publications, Los Angeles
- Hastuti, R., Wardhana, A., (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Proceeding Of Management*, 5(2), 2642–2650.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Putri, N, L., & Warsitasari, W, D., (2022). *Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger*. 6(1), 120–140.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Anggraini, R., & Azmeri. (2019). Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya. Yogyakarta: Deepublish.
- Nawangarsi, S., & Widiastuti, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki – Depok). *Sebatik*, 22(2), 51–55. <https://doi.org/10.46984/Sebatik.V22i2.307>
- Pertiwi, D. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

- Sanusi, A. (2012). Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua. Bandung: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
-Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.
-Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
-Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
-Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alphabeta.
- Sunyoto, D. (2013). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.
- Suryaniadi, Kencanawati & Sitawati . "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT (BPR) Cahaya Bina Putra Kerobokan Badung." Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan 8.2 (2012): 117-126.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif, 1-16.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh_Kualitas_Layanan_Mobile_Banking_M-Banking. Pengaruh_Kualitas_Layanan_Mobile_Banking_M-Banking, 1, 192–205.