

REFERENCES

- Abdullah, R. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Aceh Cabang Banda Aceh. *Jurnal Serambi Akademica*, VI(2), 120-130. Diambil kembali dari <https://www.ojs.serambimekkah.ac.id/serambi-akademika/article/view/836>
- Aditia, A. R., Wadud, M., & DP, M. k. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A.Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen & SDM*, 1(1), 29. doi:<https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i01.4>
- Adv Team. (2021, October 6). *New Livin' by Mandiri, Financial Super App Bank Mandiri Hadir di HUT ke-23*. Diambil kembali dari [Kontan.co.id: https://amp.kontan.co.id/news/new-livin-by-mandiri-financial-super-app-bank-mandiri-hadir-di-hut-ke-23](https://amp.kontan.co.id/news/new-livin-by-mandiri-financial-super-app-bank-mandiri-hadir-di-hut-ke-23)
- Ahmad, J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *Research Gate*, 5(9), 1.
- Al Dugaishem, F., & Khawaja, M. (2017). Customer Satisfaction with Islamic Banks : A Case Study of Al Rajhi Bank. *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, 11(1), 57-80.
- Al-Adwan, A., & Al-Horani, M. (2019). Boosting Customer e-loyalty : An Extended Scale of Online Service Quality. *Information (Switzerland)*, 10(12), 1-27. Diambil kembali dari <https://www.mdpi.com/2078-2489/10/12/380>

Al-Adwan, Samed, H., Al-Horani, M., Montes, F., Obeidat, Z., & Al-Dwairi, K. (2019). The Effect of E-Service Quality on Jordanian Student's e-loyalty : An Empirical Study in Online Retailing. *Industrial Management and Data Systems*(119), 902-23.

Aldin, I. U. (2021, October 8). *Bank Mandiri Bidik Pengguna Layanan Aplikasi Digital Melonjak 2 kali*. Diambil kembali dari katadata.co.id: <https://katadata.co.id/amp/desysetyowati/finansial/616041b30cfa5/bank-mandiri-bidik-pengguna-layanan-aplikasi-digital-melonjak-2-kali>

Al-Dmour, R. h., MuhammedAlnafouri , & Allwan, A. (2019). The Mediating Role of E-Satisfaction in the Relationship between E-Service Quality and Customer E-Loyalty in Internet Banking. *Jordan Journal of Business Administration*, 15(2), 211.

Al-Dweeri, Mohammad, R., Moreno, A. R., Montes, F. J., Obeidat, Z. M., & Al-Dwairi, K. M. (2019). The Effect of E-Service Quality on Jordanian Student's e-Loyalty: An Empirical Study in Online Retailing. *Industrial Management & Data Systems*.

Alhanatleh.M.H. (2021). The Effect of electronic banking services usage on clients electronic loyalty. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 6(4), 461-476.

Almayanti, W., & Chaerudin. (2022). The Effect of Mobile Banking E-Service on E-Loyalty Mediated by E-Satisfaction Case Study on BCA Mobile Banking Users in the Karawang Region. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(2), 248.

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 183.

Angelia, D. (2022, July 10). *Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022*. Diambil kembali dari GoodStats: <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>

Anggraeni, R. (2022, January 11). *Bank Mandiri Raih 9.8 Juta Pengguna Livin' per Desember 2021*. Diambil kembali dari Bisnis.Com: <https://amp.kompas.com/money/read/2022/05/24/143400726/pengguna-livin-by-mandiri-ditargetkan-tembus-16-juta-pada-akhir-2022>

Ansri Jayanti, S. S. (2021). Jenis dan Desain Penelitian. Dalam *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah , Ekonomi dan Bisnis* (hal. 42).

Aprianto, N. E. (2021). Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Bisnis. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)*, 2(1), 8-9.

Ariono, I. (2020). Layanan Internet Banking dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI 46 Wonosobo. *Syariat Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, 6(1), 141.

Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis and R&D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204.

Ayu, S., & Rosli, M. S. (2020). Uji Reliabilitas Instrumen Penggunaan SPADA (Sistem Pembelajaran dalam Jaringan). *Biomatika (Jurnal Ilmiah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan)*, 6(1), 149.

Azmi, F., & Dewi, C. K. (2020). Pengaruh Efficiency, Privacy, Reliability, Emotional Benefit and Customer Service terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Kereta Api Indonesia (KAI) Access. *Optimal : Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 14(1), 81.

BCA, B. (2019, June 12). Diambil kembali dari Facebook: https://m.facebook.com/photo.php?fbid=2177062562410367&id=210486932401283&set=a.2177062089077081&source=54&refid=13&__tn__=%2B%3D#_=_

Bhardwaj, P. (2019). Types of Sampling In Research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5(3), 157-163.

Binekasri, R. (2022, July 28). *Kinerja Bank Mandiri Moncer, Laba Lompat 61% Jadi 20 T !* Diambil kembali dari CBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220728144357-17-359364/kinerja-bank-mandiri-moncer-laba-lompat-61-jadi-rp-20-t>

Boy, A. F. (2020). Implementasi Data Mining dalam Memprediksi Harga Crude Palm Oil (CPO) Pasar Domestik Menggunakan Algoritma Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara). *Journal of Science and Social Research*, 3(2), 79.

Budiarto, S. (2020). Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Pendekatan Mark Plus & Co di Kandatel Jakarta. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 3(1).

Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Jurnal Profit*, 14(1), 1-11.

Butt, S. (2021). Impact of E-Banking Service Quality on Customers' Behavior Intentions Mediating Role of Trust. *GMJACS (Global Management Journal for Academic and Corporate Studies)*, 11(2), 5.

Cermati.Com. (2022, September 2022). *Mandiri Call : Layanan Call Center 24 Jam Bank Mandiri*. Diambil kembali dari Cermati.Com: <https://www.cermati.com/artikel/mandiri-call-layanan-call-center-24-jam-bank-mandiri>

Channel IDX. (2021, October 26). *Transaksi Mobile dan Internet Banking Melonjak 300 Persen di 2021*. Diambil kembali dari IDX Channel: <https://www.idxchannel.com/banking/transaksi-mobile-dan-internet-banking-melonjak-300-persen-di-2021>

Christine, D., Wijaya, J., Chandra, K., Pratiwi, M., Lubis, M. S., & Nasution, I. A. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada perusahaan property and Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014- 2017. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 340-351.

Chu, Po-Young, Gin-Yuan Lee, Yu Chao. (2012). Service Quality, Customer Satisfaction, Customer trust, and Loyalty In An E- Banking Context. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 40(8), 1271-1284.

CNBC Indonesia. (2021, December 14). *Bank Mandiri Dinobatkan Jadi The Best Financial Super App*. Diambil kembali dari CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211214182528-17-299290/bank-mandiri-dinobatkan-jadi-the-best-financial-super-app/amp>

Damara, D. (2021, October 27). *Antipasi Serangan Siber, Bank Mandiri Siapkan Keamanan Berlapis*. Diambil kembali dari Bisnis.com: <https://m.bisnis.com/amp/read/20211027/90/1459036/antisipasi-serangan-siber-bank-mandiri-siapkan-keamanan-berlapis>

Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Realibilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F,R2). Guepedia.

Darmalaksana, W. (2020). Cara Menulis Proposal Penelitian. Bandung: Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Das, S. A., & Ravi, N. (2021). A Study on the Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction. *Asian Journal of Economics , Finance and Management*, 5(1), 49 - 50.

Datareportal. (2020, February 15). *Digital 2022 : Indonesia*. Diambil kembali dari <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>

Download, L. (t.thn.). *Mandiri*. Diambil kembali dari Logos Download:

<https://logos-download.com/7329-mandiri-logo-download.html>

Dzidzah, E., Kwateng, K. O., & Asante, B. K. (2020). Security behaviour of mobile financial service users. *In Information and Computer Security*.

Fandiyanto, R., & Kurniawan, R. E. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang "Kopi Toraja" di Coffee Josh Situbondo. *ECOBUSS : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 29.

Fianto, B. A., Rahmawati, C. k., & Supriani, I. (2021). Mobile Banking Services Quality and Its impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 7(1), 59-76.

Fida, B., U.Ahmed, Y.Al-Balushi, & Singh, D. (2021). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Ekuitas : Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 10(2), 1-10.

Fitriana, Zulkarnain, & Isyandi, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT.Bank BRI Agroniaga, TBK Cabang Pekan Baru. *KURS*, 2(1), 101-110.

Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(6).

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.

Giao, H., Vuong, B. and Quan, T. (2020). The influence of website quality on consumer's e-loyalty through the mediating role of e-trust and e-satisfaction: an evidence from online shopping in Vietnam. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(2), 351-370.

Gill, A. A., Ali, H. M., Aslam, M., & Amjad, M. H. (2021). A Model to Analyze the Mobile e-banking Application Quality Factors Impact on Consumers' e-loyalty : Mediating E-Satisfaction. *iRASD Journal of Management*, 3(2), 138 - 139.

Handoko, A. D., & Ronny. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking. *Journal IMAGE*, 9(2), 79-91. Diambil kembali dari <https://ejournal.upi.edu/index.php/image/article/view/28598>

Hayati, I., & Fitria, S. (2018). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan pada BMT EI-Munawar Medan. *INTIQAD : Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 63.

Heidy, B., Kurniawati, Cantika, A. B., Nisa, F., & Lokantari, M. A. (2022). Service Quality , Satisfaction , and Loyalty of BNI Mobile Banking E-Customer. *Business and Entrepreneurial Review*, 22(1), 100.

Helmiawan, A. M., Akbar, Y. H., & Sofian, Y. Y. (2019). Evaluasi dan Uji Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus : STMIK Sumedang). *JOINT (Journal of Information Technology)*, 1(1), 3.

Hidayat, F. R., & Sunaryo. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. 1-9.

Husain, B. A. (2018). Pengaruh D Kilat (Pendidikan dan Pelatihan) dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI. *Jurnal Mandani (Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Humaniora)*, 1(1), 93.

Hutaruk, M. D. (2021, October 2021). *Jumlah ATM Bank Mandiri, BNI, dan CIMB berkurang, seiring maraknya transaksi digital*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://amp.kontan.co.id/news/jumlah-atm-bank-mandiri-bni-dan-cimb-berkurang-seiring-maraknya-transaksi-digital>

Hutauruk, D. M. (2022, April 13). *Bank Mandiri Targetkan Tutup 52 Kantor Cabang Tahun Ini*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://amp.kontan.co.id/news/bank-mandiri-targetkan-tutup-52-kantor-cabang-tahun-ini>

Iman, E. C., & Natasya, A. (2022). Implementasi Customer Service BRI melalui Instagram untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Peurawi : Media Kajian Komunikasi Islam*, 5(1), 1-14.

Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada Toko Online Buka Lapak. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 3(2), 128-136.

Jayani, D. H. (2021, October 7). *Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta pada 2026*. Diambil kembali dari Databoks:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproeksi-capai-748-juta-pada-2026>

Jumliadi, Arsyam, M., & Alwi, A. M. (2020). Strategi Komunikasi Pembelajaran dari Rumah dalam Lingkungan Keluarga di Masa Pandemi. *Komunida (Media Komunikasi dan Dakwah)*, 10(2), 232 - 241.

Kabachi, S. M. (2020). The Moderating Effect of E-Bank Structure on French Consumers' Trust. 38(2), 501-528.

Kartoni, R. &. (2018). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak). *Polban Irwns*, 1(1), 1204-1213.

Khan, A. R. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh : Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85-100.

Kuantanto, C., & Zulhelmi. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah BCA Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. *Procuratio Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1), 53-63.

Livin' by Mandiri. (t.thn.). Diambil kembali dari iBank.Bank Mandiri:
<https://ibank.bankmandiri.co.id/retail3/>

Lomendra, V. J. (2019). Assessing The Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius. *Studies in Business and Economics*, 14(1), 259-270.

Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonommi Syariah Pelita Bangsa*, 6(2), 226.

Mandiri, B. (2020). *Cara Atur Linkage e-wallet di Livin' by Mandiri* . Diambil kembali dari Bank Mandiri: <https://bankmandiri.co.id/livin/edukasi/cara-atu-linkage-e-wallet-di-livin-by-mandiri>

Mandiri, B. (t.thn.). *Profil Perusahaan*. Diambil kembali dari Bank Mandiri: <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>

Mandiri, B. (t.thn.). *Profil Perusahaan*. Diambil kembali dari Bank Mandiri: <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>

Mardalis, A. (2015). Meraih Loyalitas Pelanggan. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 119-201.

Marganingsih, A., Pelipa, E. D., & Erwin. (2019). ANALISIS ENTREPRENEUR LIFE SKILLS MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI DI STKIP PERSADA KHATULISTIWA SINTANG. *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 104.

Mashuri, I., Fasihol, R., & Rofiq, A. (2021). Komparasi Hasil Belajar Siswa Kelas X MAN 2 Banyuwangi dalam Pembelajaran Materi Akidah Akhlak Menggunakan Metode Pembelajaran Make A Match dan Picture And Picture. *INCARE International Journal of Educational Resources*, 2(1), 46.

Melani, Sujana, & Gendalasari, G. G. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Reliabilitas, Assurance, Daya Tanggap dan Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan Emerald Golf. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 33-42.

Messakh, H. W. (2016). PENGARUH KUALITAS E-SERVICE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *AGORA*, 4(1), 350-356.

Mumandar , G. I. (2020). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Rumah Sakit di Kota Tangerang. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 6(2), 318.

Mursabdo, W. (2021). Pengaruh Persepsi atas Kreativitas Guru Terhadap Hasil Belajar Matematika. *Prosiding Diskusi Panel Nasional Pendidikan Matematika*, 67-74.

Muslinawati, R. (2019). Pengaruh Minat dan Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Asuransi Jiwa pada PT.Jasaraharja Putera Bojonegoro. *JEMeS (Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sosial)*, 1(2), 107.

Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital. *Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, IX(2), 32-33.

Nanda. (2020, June 4). *Bagaimanakah Pengaruh Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan* . Diambil kembali dari Komerce: <https://komerce.id/blog/bagaimanakah-pengaruh-customer-service-terhadap-kepuasan-pelanggan/>

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *AGORA*, 7(2).
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada CO.ID). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1-13.
- Nugraha, J. (2022, January 6). *Kelebihan dan Kekurangan Internet Banking, Ini Penjelasan Lengkapnya*. Diambil kembali dari Merdeka.com: <https://m.merdeka.com/jateng/kelebihan-dan-kekurangan-internet-banking-ini-penjelasan-lengkapnyakln.html>
- Nurlan, F. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif. CV. Pitas Nusantara .
- Oktariani, T. O., Wisnalmawati, & Darpito, S. H. (2022). The Effect of E-Service Quality, Website Design, E-Trust, and Perceived Risk on E-Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 51-62.
- Othman, A., Chowdhury, I., Bo, Y., Omar, A.,. (2016). Key Drivers of Customer Loyalty in Online Banking. *Annals of Management Science*, 4(1), 89-110. Diambil kembali dari <https://doi.org/10.24048/ams4.no1.2015-89>
- Pakurar, M. J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Journal of Sustainability*, 11(1), 1-24.

Panjaitan, R. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Desain Terhadap Loyalitas Pembelian Merk Minorfighters. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen)*, 5(2), 186-195.

Prakosa, D. &. (2020). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia di Kota Semarang). *IX(IV)*, 457-464.

Pramuditha, r., Hidayah, S., & Indriastuti, H. (2021). Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction and E-Loyalty Konsumen. *Jurnal Sketsa Bisnis*, 8(2), 123-134.

Pramuditha, R., Hidayah, S., & Indriastuti, H. (2021). Pengaruh Sevice Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty konsumen. *Jurnal Sketsa Bisnis*, 8(2), 128.

Pranoto, O. M., & Setianegara, G. R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Kenius Majalah Ilmiah*, 8(1), 1-9.

Pratiti, P. H., & Zaini, A. (2015). Pengaruh Fitur dan Desain terhadap Kepuasan Penggunaan Web Browse Google Chrome 42.0.2311.90 dev-m. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 41-50.

PT Bank Mandiri Tbk (Persero). (2022). *Sustainable Transformation Towards the Best Digital Bank*. PT Bank Mandiri Tbk (Persero). Diambil kembali dari

<https://bankmandiri.co.id/documents/38265486/0/Sustainability+Report+Bank+Mandiri+2021+-+5+APRIL+2022.pdf/b776c721-4f0d-75dd-0879-7fac5cadee14?t=1649216468704>

Putra, O. S., Lukitaningsih, A., & Cahyani, P. D. (2022). Pengaruh Tarif , Keamanan dan Kenyamanan terhadap Loyalitas Konsumen. *Forum Ekonomi*, 24(1), 177-185.

Rahi, S., Ghani, M. A., & Ngah, A. H. (2019). Integration of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology in Internet Banking Adoption Setting : Evidence from Pakistan. *Technology in Society* 58, 2.

Rahman, L., Saleh, M., & Yusri, D. (2022). Aplikasi Penggunaan Teknologi E-Banking Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Nasabah (Studi Kasus PT.Bank Muamalat KCP Stabat). *Al-Sharf : Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2), 177-178.

Rahman, R., Kondoy, E., & Hasrin, A. (2020). Penggunaan Aplikasi Quizziz Sebagai Media Pemberian Kuis dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(3), 63.

Ramli, R. R. (2020, May 16). *Bank Mandiri Jadi Bank Terbaik di Indonesia Versi Global Finance*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://amp.kompas.com/money/read/2020/05/16/141000426/bank-mandiri-jadi-bank-terbaik-di-indonesia-versi-global-finance>

Ramli, R. R. (2022, May 24). *Pengguna Livin' by Mandiri Ditargetkan Tembus 16 Juta pada Akhir 2022*. Diambil kembali dari Kompas.Com:

<https://amp.kompas.com/money/read/2022/05/24/143400726/pengguna-livin-by-mandiri-ditargetkan-tembus-16-juta-pada-akhir-2022>

Riski, M. S., & Riana, A. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan dan Kinerja PNS Pada Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Prosiding Firma (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*(1), 709-719.

Ronny, Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *Ekuitas : Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 5(3), 389-406.

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pelaku Proposial. *Fokus (Kajian Bimbingan & konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 283.

Salihu, A., Metin, H., Hajrizi, E., & Ahmeti, M. (2019). The Effect of Security and Ease of Use on reducing the problems / deficiencies of Electronic Banking Services. *IFAC (International Federation of Automatic Control)*, 159-163.

Santoso, I., & Madiistriyanto, H. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Indigo Media.

Santoso, S. B., & Guspul, A. (2022). Analisis Pengaruh Brand Origin, Self Image Congruence dan Brand Knowledge terhadap Purchase Intention Handphone Merk Xiaomi. *Journal of Economic , Business and Engineering (JEBE)*, 3(2), 208-218.

Sasono , I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., . . . Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty : Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(4), 467.

Sathiyavany, N., & Shivany, S. (2018). E-banking service qualities, e-customer satisfaction, and e-loyalty: a conceptual model. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(6), 4808-4819.

Sebayang, I. E., & Nurhaida, T. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda pada Bank BNI KCU Medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 1(2), 21.

Setiawan, E. (2021). Pemahaman Masyarakat tentang Penerapan Akuntansi pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 12(2), 582.

Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2018). The Influence of E-Banking Service Quality on Customer Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 12.

Sharing Moments Service Excellence Training PT Bank BRI Persero) : Tingkatkan Pelayanan Prima Melalui Kompetensi SDM yang Unggul. (2019, April 19).

Diambil kembali dari DJPB:

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/blitar/id/data-publikasi/berita-terbaru/2859-sharing-moments-service-excellence-training-pt-bank-bri->

persero-tingkatkan-pelayanan-prima-melalui-kompetensi-sdm-yang-unggul.html

Siahaya , J. C., Amelia, & Suryaputra, R. (2021). Analysis of The Effect of Application Design, Security and Privacy and Fulfillment Dimensions to Customer Satisfaction and Repurchase Intentions of BliBli.com Customers in Surabaya. *International Journal of Research Publications*, 69(1), 369-375.

Sianipar, A. T. (2020). Elemen Pengambilan Keputusan Keperawatan dalam Teknik Pengumpulan Data (Hipotesa). 5.

Sihombing, H. (2019, June 3). *E-Banking : Pengertian , Jenis, Layanan, dan Keuntungannya*. Diambil kembali dari Lifepal: <https://lifepal.co.id/media/e-banking/>

Sihombing, H. (2019, June 3). *E-Banking : Pengertian, Jenis, Layanan, dan Keuntungannya* . Diambil kembali dari Lifepal: <https://lifepal.co.id/media/e-banking/>

Solichin , M., Rasyidi, & Diah, S. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), 38-47.

Stevano, Andajani, E., & Rahayu, S. (2018). Influence Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyaly using Self Service Technolog : Internet

Banking. *In 5th International conference on Business, Economic and Social Sciences (ICBESS)*, 22-22.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.

Surahman, I. Y. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha* , 44-52.

Suryani , N. L. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bangkit Maju Bersama di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(3), 427.

Suwandi, Dasmandi, & Purwanto, H. (2021). Pengaruh Penilaian Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Merak Sentausa Abadi Kabupaten Boyolali. *Ekobis : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 9(2), 231.

Suwandi, E., Imansyah, H. F., & Dasril, H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Berimigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, 1(1).

Syahputra, A., & Susianto, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus

Nasabah Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan Raya). *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 477-486.

Triyogo, A. (2022). PENGARUH ELEKTRONIK BANKING (E-BANKING) DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH. *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6), 8354.

Usman, T. A. (2022). Analisa Model utaut (unified theory of acceptance and use of technology) dalam Peningkatan Penggunaan Layanan Transaksi Digital Bank Mandiri pada Masa Pandemi Covid-19. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(9), 4186 - 4187.

VOI. (2022, March 17). *Bank Indonesia Records Digital Banking Transactions Soaring 46 percent, Payment Innovation Continues To Be Boosted*. Diambil kembali dari VOI: <https://voi.id/en/amp/146636/bank-indonesia-records-digital-banking-transactions-soaring-46-percent-payment-innovation-continues-to-be-boosted>

Winata, E. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen pada Grand Serela Hotel and Convention Medan. *Jurnal Mutiara Manajem*, 2(1), 104 - 117.

Yulian, E. (2022, June 30). *Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022 Ini Dia Bank-Bank Terbaik dalam Layanan*. Diambil kembali dari Infobanknews.com: <https://infobanknews.com/infobank-19th-banking-service-excellence-awards-2022-ini-dia-bank-bank-terbaik-dalam-layanan/>

Yusuf, E., & A.Bala. (2015). Empirical Analysis of Service Quality, Reliability and End-User Satisfaction on Electronic Banking in Nigeria. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 17(10), 28-34.

Yusuf, M., & Krismeniary. (2020). Pengaruh Fee Audit dan Profesionalisme terhadap Kualitas Audit dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Wilayah Jakarta). 6.

Zamani, N., Bahrom, N. A., Fadzir, N. S. Mohd @Mohd Fauzy, N. S., Anuar, N. F., Rosman, S.A., Sivam, S., Muthutamilselvan, K., & Isai, K. I. A. (2020). A study on customer satisfaction towards ambience, service and food quality in Kentucky Fried Chicken (KFC), Petaling Jaya. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 5(4), 84-96.