

tingkat pendapatan, usia dan jenis kelamin. Dalam penelitian yang akan datang, seseorang dapat memperluas cakupan proyek penelitian atau melakukan penelitian pada bidang yang berbeda dari penelitian saat ini. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat melakukan gambaran mengenai *E-banking Satisfaction*.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A., Suryanto, T., & Utami, P. (2020). Beyond Muamalah Principles in Digital Payment Education and its Impacts on Corruption Prevention in Indonesian Public Sectors. *Journal of Social Studies Education Research*, 11(3), 46-64.
- Ahmad, A., Rahman, O., & Khan, M. N. (2017). Exploring the role of website quality and hedonism in the formation of e-satisfaction and e-loyalty: Evidence from internet users in India. *Journal of Research in Interactive Marketing*.
- Al-Hawari, M. A. A. (2014). Does customer sociability matter? Differences in e-quality, e-satisfaction, and e-loyalty between introvert and extravert online banking users. *Journal of Services Marketing*.

- Altman, I. (1975). The environment and social behavior: privacy, personal space, territory, and crowding.
- Ariani, A., & Utomo, M. N. (2017). Kajian strategi pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kota tarakan. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 13(2), 99-118.
- Bekti, R. D. (2015). Metode spasial skater untuk pengelompokan lokasi berdasarkan fasilitas air bersih dan sanitasi. *Jurnal Teknologi*, 8(1), 53-58.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- Chandra, Y., Tjiptono, F., & Setyawan, A. (2021). The promise of entrepreneurial passion to advance social entrepreneurship research. *Journal of Business Venturing Insights*, 16, e00270.
- Cyr, D., Hassanein, K., Head, M., & Ivanov, A. (2007). The role of social presence in establishing loyalty in e-service environments. *Interacting with computers*, 19(1), 43-56.
- Diby Hartono, H. (1986). *Kajian Tentang Penghunian Rumah Susun Ditinjau dari Aspek Perilaku* (Doctoral dissertation, Tesis (tidak diterbitkan). Bandung: Fakultas Pasca Sarjana ITB).
- Flavian, C., Gurrea-Sarasa, R., & Orús Sanclemente, C. (2011). Gender differences regarding the product's online visual representation: Impact on satisfaction and purchase intention. *Esic Market Economic and Business Journal*, 138, 145-170.
- Gollmann, D. (2010). Computer security. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics*, 2(5), 544-554.

- Gregorius, H. R. (2000). Adaptation to spatially heterogeneous modifying and adaptive environments. *Journal of Theoretical Biology*, 205(1), 121-131.
- Hakim, L., & Deswindi, L. (2015). Assessing the effects of e-servicescape on customer intention: A study on the hospital websites in South Jakarta. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 169, 227-239.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184-196.
- Hasibuan, C. F. (2020, December). The measurement of customer satisfaction towards the service quality at xyz wholesale by using fuzzy service quality method. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 909, No. 1, p. 012053). IOP Publishing.
- Hidayat, W., Ranius, A. Y., & Ependi, U. (2014). Penerapan Metode Usability Testing Pada Evaluasi Situs Web Pemerintahan Kota Prabumulih. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*.
- Howard, J. D. (1995). Suffocation from use of modified gas mask. *The American Journal of Forensic Medicine and Pathology*, 16(2), 140-141.
- Hur, Y., Ko, Y. J., & Valacich, J. (2011). A structural model of the relationships between sport website quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *Journal of sport management*, 25(5), 458-473.
- Jacoby, J. (1971). Brand loyalty: A conceptual definition. In *Proceedings of the Annual Convention of the American Psychological Association*. American Psychological Association.
- Kasmir, S. (2016, January). The Mondragon cooperatives and global capitalism: A critical analysis. In *New Labor Forum* (Vol. 25, No. 1, pp. 52-59). Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications.

Kasmir, S., & Carbonella, A. (2008). Dispossession and the anthropology of labor. *Critique of Anthropology*, 28(1), 5-25.

Kollat, D. T., Blackwell, R. D., & Engel, J. F. (1972). The current status of consumer behavior research: Developments during the 1968-1972 period. *ACR Special Volumes*.

Kotler, P., & Lee, N. R. (2007). Marketing in the public sector: The final frontier. *Public Manager*, 36(1), 12.

Le, T. M., Hediastri, N. A. D., & Liaw, S. Y. (2017). A Cross-Cultural Comparison of E-Banks Based on Multiple Mediations of Trust. *Contemporary Management Research*, 13(4).

Lampiran A Kuesioner

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan yang diajukan termasuk pilihan jawaban yang tersedia.
2. Pilihlah alternatif jawaban yang paling tepat menurut Anda.
3. Berilah tanda silang “X” pada pilihan jawaban yang Anda pilih (hanya perlu mengisi satu jawaban saja).
4. Peneliti sangat mengharapkan semua pertanyaan dijawab dan tidak ada satupun yang dilewatkan, karena setiap pertanyaan saling berhubungan.
5. Kuesioner ini semata-mata dibuat dan diedarkan untuk keperluan penelitian
6. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini ☺

*Keterangan pilihan jawaban:

Semakin besar skor yang dipilih menunjukkan bahwa Anda semakin setuju