

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, W. (2024). *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. Eureka Media Aksara.
- Agus, P. S., & Aprilia, F. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) terhadap loyalitas pengguna aplikasi OVO dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *eProceedings of Management*, 8(3). <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/1568>.
- A, G., S, B., & M, R. (2022). "The Influence of Consumer Value Perception and E-Ticket Service Quality on Traveloka Cunsomer Satisfaction in Bandar Lampung.
- Akbar, M., Ariyanto, A., & Sudarsono, A. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol.31 No. 02, Desember 2022 .
- Amaliah, N. R., Gemini, P., & Aminah. (2024). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Costumer Satisfaction pada Pengguna Aplikasi BRIimo di Bank BRI Unit Citra Sudiang. *Journal of Applied Management and Business Research*.
- Ambarwati, R., & Supardi. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi*. Pustaka Rumah Cinta.
- Anita, D. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa ekspedisi Shopee Express di Palembang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi (JEMA)*, 3(3), 174–182. <https://journal.lembagakita.org/jemsi/article/view/1509>.
- Apsari, M., Wardhana, A., & Pradana, M. (2022, September). Analysis of TIX ID Application's User Satisfaction Through E-Service Quality Using Importance-Performance Analysis (IPA) Method. In *3rd Asia Pacific International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 3831-3845. <https://doi.org/10.46254/AP03.20220614>. <https://index.ieomsociety.org/index.cfm/article/view/ID/11944>. Proceeding Terindeks SCOPUS

- Ardiansyah, M. N. A., & Sari, N. M. (2022). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pengguna OVO di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 54–63. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/37282>.
- Ardyan, E. K., D. I., & Luhgianto, L. (2021). Does customers' attitude toward negative eWOM affect their panic buying activity in purchasing product? Customer satisfaction during COVID-19 pandemic in Indonesia. *Cogent Business & Management*.
- Azis, M., & Heriyanti, H. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas dalam mengakses informasi e-government. *International Journal of Data and Software Engineering (IJDS)*, 4(1), 1–10. <https://growingscience.com/beta/ijds/5382-the-effect-of-e-service-quality-on-user-satisfaction-and-loyalty-in-accessing-e-government-information.html>.
- Bisnis.com. (2024). *Aset Perbankan RI Terkini Tembus Rp12.012,4 Triliun, 4 Bank Ini Mendominasi*. <https://finansial.bisnis.com/read/20240926/90/1802495/aset-perbankan-ri-terkini-tembus-rp120124-triliun-4-bank-ini-mendominasi>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.
- Delfa, A., & Viola, D. Y. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Bank BRI Cabang Unit Baradatu. *Seminar Nasional Teknologi dan Bisnis*.
- Dinda, F. B., & Arie, D. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Soekarno Hatta Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Prosiding diseminasi FTI*.
- Fitriyani, A., & Pratiwi, E. P. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Riset (JER)*, 3(1), 15–22. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JER/article/view/11064>.
- Firmansyah, R., & Mutmainah, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Matraman. *Jurnal Ilmiah Terapan (JIDT)*, 6(1), 40–48. <https://www.jidt.org/jidt/article/view/485>.

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro..
- Hakiki, R., & Setiana, A. R. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat (UPTD Puskesmas) Pagerageung Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Innovation Research and Knowledge Vol.2, No.8*.
- Hardianti, S., & Ismail Badollahi, S. M. (2024). Analisis Kinerja Keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Media Akademik (JMA)*.
- Hapidullah, M., Wardhana, A., & Pradana, M. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Its Impact on E-Commerce Customer Loyalty. In *3rd Asia Pacific International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 4693-4698. DOI: <https://doi.org/10.46254/AP03.20220796>. <https://index.ieomsociety.org/index.cfm/article/view/ID/12012>. Proceeding Terindeks SCOPUS
- Hidayat, R, S., A, S., & Maharini, F. (2023). Peran Fasilitas dan Mutu Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Zest Jemursari Surabaya. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis*, 1220-1229.
- Iba, D. Z., & wardhana, a. (2023). *Metode Penelitian*. Kab. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Jadipcpm.id. (2025). *Jumlah Bank di Indonesia: Perbandingan Syariah dan Konvensional*. <https://jadipcpm.id/jumlah-bank-di-indonesia-perbandingan-syariah-konvensional/>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013:6). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, Keller, & Chernev. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Kursan, M. (2021). Purchase experience during the COVID-19 pandemic and social cognitive theory: The relevance of consumer vulnerability, resilience, and adaptability for purchase satisfaction and repurchase. *International Journal Of Consumer Studies*.

- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. World Health Organization.
- Magdalena, D. R., & Ainur, R. (2024). Pengaruh *E-Service* Quality Pengguna Internet Banking Terhadap *Customer Satisfaction*. (Studi Pada Nasabah Bank Central Asia di Kota Malang). *JIMFEB UB*.
- Marpaung, R. M. D., & Kurniawan, F. A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(2), 67–76.  
<https://akuntansi.pnp.ac.id/jam/index.php/jam/article/view/263>
- Masiaga, N. R., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com. *Jurnal EMBA Vol.10 No.2*.
- Nasution, G. M., & Lumbantoruan, P. M. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bank BRI. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Riset*, 4(2), 78–86.  
<https://mail.stpi-pajak.ac.id/jurnal/index.php/JPB/article/view/170>
- Nevrinski, M., Christien, K., & Rolyke, T. (2023). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu Minahasa Utara. *Ekomaks: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan Profil Industri Perbankan Indonesia – Triwulan II 2024*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-profil-industri-perbankan/Documents/Laporan%20Surveillance%20Perbankan%20Indonesia%20-%20Triwulan%20II%202024.pdf>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2024*. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2024.aspx>.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Pei, X, L., Guo, J., -N, Wu, T., J, Z., . . . Yeh, S. (2020). Does the Effect of Customer Experience on Customer Satisfaction Creat a Sustainable Competitive Advantage? A Comparative Studyof Different Shopping Situations. *Sustainability*.
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas SimalungunUntuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun. *Jurnal Karya Abdi Volume 5 Nomor 2*.
- Puspitasari, R., & Prasetyo, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia Cabang Medan. *Journal of Management and Information Systems*, 2(1), 45–56. <https://readersinsight.net/JMIS/article/view/1452>
- Putri, R. A., & Sari, I. M. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan pengguna mobile banking. *European Journal of Business and Management Research*, 8(1), 12–18. <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/1297>.
- Rizky, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bank BRI cabang Kuningan. *Universitas Jayabaya Institutional Repository*. <https://repo.jayabaya.ac.id/2720/>
- Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2019). Customer Behavior (Vol. 12). Pearson.
- Siti Rahmatia, P. S., Meriani, A., & Nabila, A. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Di Gorontalo). *Journal of Business Finance and Economic (JBFE) Volume 3, Nomor 2*.
- Statista. (2024). Leading banks in Indonesia as of 2024, by total assets. Statista. <https://www.statista.com/statistics/830681/indonesia-top-banks-by-total-assets/>(Diakses pada 23 Mei 2025)

- Statista. (2024). Online banking penetration forecast in Indonesia from 2020 to 2029. Statista. <https://www.statista.com/forecasts/1150358/online-banking-penetration-forecast-in-indonesia> (Diakses pada 23 Mei 2025)
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, A. s., Gusti, R., Amalia, M. M., Hikmah, D., Rumata, N. A., Chatra, A., . . . Sa'dianoor, H. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kota Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ting, H. (2016). Customer satisfaction in the context of online banking: A review. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 131(1), 012012. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/131/1/012012>.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan*. Penerbit Andi.
- Uopmabin, R. R., & Supriyadi, M. (2023). Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada Layanan BRIMobile Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Pengguna Brimo Di Daerah Istimewa Yogyakarta). *EBBANK Vol. 13, No. 1, Juli 2023*, 007-014.
- Warnadi, & Aris, T. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish .
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge Edisi Indonesia. Kabupaten Purbalingga : Eureka Media Aksara.*
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality In the Digital Edge-Edisi Indonesia. Eureka Media Aksara.*
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In the Digital Edge-Edisi Indonesia: Eureka Media Aksara.*
- Wilman, M., Muhammad, A., Muhammad, E., Muhammad, F., Maolana, & Muhammad, R. (2020). Pemanfaatan Manajemen Pemasaran Secara Online. *JURNAL PAPATUNG: Journal of Public Administration, Government, and Politics*.
- Yuliana. (2023). *Analisis Kinerja Keuangan dan Strategi Operasional Cabang-Cabang Bank BRI di Kota Bandung* [Undergraduate thesis, Universitas Pasundan]. <http://repository.unpas.ac.id/66597/>.

- Yunita, S., & Hakim, A. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pengguna Shopee di kalangan mahasiswa. *Proceeding SENESIS*, 6(1), 201–210. <https://proceeding.unikal.ac.id/index.php/senesis/article/view/1915>
- Yusuf, S., Zulkarnaini, Agustian, B., Arya, D., & Adila, N. K. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*.
- Zehir, C., Sehitoglu, Y., Narcikara, E., & Zehir, S. (2020). E-service quality and customer satisfaction in the banking sector. *Technology in Society*, 62, 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>.