

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, Adi. (2023). Transaksi Digital Banking Capai Rp5,1 Kuadriliun pada Agustus 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/26/transaksi-digital-banking-capai-rp51-kuadriliun-pada-agustus-2023>. Diakses pada 24 November 2023.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Arta, P. M. C., Bagus, D. A. A. N., Dodik, A., & Bambang, S. H. (2021). 'Factor analysis of the net benefits of accounting information systems with system use and user satisfaction as mediating variables. *Eurasia: Economics&Business*, 1(43), 34-48. <https://doi.org/10.18551/econeurasia.2021-01>
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International journal of information management*, 44, 38-52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>

- Bharmawan, A. S., & 2, N. (2022). Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan. Scopindo Media Pustaka.
- Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: Information Seeking Behavior and Technology Adoption, 205, 219.
- Delone, W. H & McLean, E.R., (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. The Institute of Management Sciences.
- DeLone, W. H and McLean, E.R (2003) ."The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", Journal of Management Information Systems 19 (4), pp. 9- 30.
- Dewi, N. M. A. P., & Warmika, I. G. K. (2016). Peran persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi resiko terhadap niat menggunakan mobile commerce di kota Denpasar (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Fathurohman, A., & Legowo, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan Model Delone and Mclean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(2), 2143-2159. <https://doi.org/10.26486/jramb.v5i1.645>
- Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114, 106584. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584>
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.  
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Gunawan, G., Irwan, M., Nasution, P., Suci, S., Sundari, A., & Kunci, K. (2022). Manfaat M-Banking Terhadap Sistem Informasi Diera Digital. In *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat* (Vol. 2, Issue 4).  
<https://doi.org/10.51178/jpspr.v2i4.1045>
- Gunawan, S., & Nengzih, N. (2023). The Influence of Accounting Information System Quality, Accounting Information Quality and Accounting Information System Security on End User Satisfaction of S4/Hana System Application Product (SAP) with Perceived Usefulness as a Moderating Variable at PT Hakaaston. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 7, 22-32. <https://doi.org/10.36348/sjef.2023.v07i01.003>
- Halim, H., Basar, S. A., Hamzah, H., Sukri, N. N. A. N. M., & Bhuiyan, A. B. (2023). Customer satisfaction on e-banking services among university students in Malaysia. *Asian Finance & Banking Review*, 7(1), 1-9.  
<https://doi.org/10.46281/asfbr.v7i1.1916>
- Haq, I. U., & Awan, T. M. (2020). Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*, 17(1/2), 39-55.  
<https://doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0039>
- Hartiwi, L. I. A. I., & Rokhayati, H. (2023). Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada

- Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja. *Jurnal Manajemen*, 20(1). <https://doi.org/10.25170/jm.v20i1.4457>
- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, P., & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 266-281. <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11185>
- Irawan, Z. D., & Soedarsa, H. G. (2024). Factors Affecting Customer Satisfaction Of The Ubud Anyer Hotel. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 3(02), 381-396. <https://doi.org/10.70799/ijebir.v3i02.743>
- Khotimah, N. F., & Yusuf, A. (2024). Information System Success Model pada Aplikasi ALAMI Sharia. *Jurnal Perspektif*, 22(1), 7-15. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Principles of Marketing*. 16th Edition. Pearson.
- Kumalasari, R. A. D., Permanasari, K. I., Karismariyanti, M., & Munandar, D. (2022). Mobile Banking: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(1), 141-148.
- Kumar, A., & Lata, S. (2021). The system quality and customer satisfaction with website quality as mediator in online purchasing: a developing country perspectives. *Journal of Operations and Strategic Planning*, 4(1), 7-26. <https://doi.org/10.1177/2516600X21991945>

- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333-360. <https://doi.org/10.1057/s41303-016-0029-7>
- Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 309-322.
- Lestari, K. C., & Amri, A. M. (2020). Sistem Informasi Akuntansi (beserta contoh penerapan aplikasi SIA sederhana dalam UMKM). Deepublish.
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Liem, A. T., Chrisanti, I. R., Sandag, A., & ... (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking Pt. Bank Xyz Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *Cogito Smart Journal*. <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>
- Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100202. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100202>

Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). The Influence of Product Quality, Price, and Quality of Service to Customer Satisfaction at PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1659.

Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2, 137-144.

<https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>

Milasari, L. D., Setyadi, H. J., & Irsyad, A. (2023). Pengaruh Integritas Fitur dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(3), 122-128. <https://doi.org/10.30630/jitsi.4.3.173>

Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56-72.

Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

Nusandari, K. D., Widayanti, R., Achmad, Y. F., Azizah, A. H., & Santoso, N. A. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal MENTARI:*

*Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 1(1), 77-88.

<https://doi.org/10.33050/mentari.v1i1.131>

Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2015. Jakarta: Direktorat Pengaturan dan Perizinan Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan.

Palma, K. M., Hapid, H., & A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Skincare Fenny Frans terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Palopo. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(5), 2729-2737.  
<https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i5.3386>

Pramuditha, P., Harto, B., Parlina, L., Hermawan, I., & Reniawaty, D. (2023). Model E-Channel Design System Dengan Bank Biometric Application Pada Bank Di Indonesia. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 118-129.

Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). The effect of system quality, information quality and perceived usefulness on accounting information system user satisfaction. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 111.

Priyatno, D. (2014). SPSS Pengolah Data Terpraktis. Yogyakarta: Andi.

Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management information system in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 2(2), 70-77. <https://doi.org/10.37385/jaets.v2i2.217>

Puspitasari, R. (2016). Kerangka Teori Dalam Penelitian.

Rao, Purba. (1996). "Measuring Customer Perceptions Through Factor Analysis" *The Asian Manajer*, February-March, pp 28-32

Rayana, Uday. (2023). Membandingkan Pertumbuhan Mobile Banking 4 Bank Papan Atas di Indonesia. <https://selular.id/2023/06/membandingkan-pertumbuhan-mobile-banking-4-bank-papan-atas-di-indonesia/>. Diakses pada 24 November 2023.

Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37-50. <https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research Method for Business. In NBER Working Papers (7th ed.). John Wiley & Sons Ltd.

Shofiah, S. M., Fakhriza, M. A. K., & Prihartono, P. (2022). Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb (Studi pada Pengguna Bjb Digi di Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 1-13.

Simamora, N., Mahadi, T. (2023). Sejumlah Bank Besar Catat Kenaikan Transaksi Mobile Banking. <https://keuangan.kontan.co.id/news/sejumlah-bank-besar-catat-kenaikan-transaksi-mobile-banking>. Diakses pada 24 November 2023.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Tantrinesia, M., Amelia, L. F., & Sidarwaya, H. A. (2023, November). Pengaruh M-banking Terhadap Pola Belanja Masyarakat di Surabaya. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)* (Vol. 2, pp. 24-38).



- Wijaya, J. P., & Setiawan, A. S. (2022). Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Internet Banking & Mobile Banking. *In Proceeding National Seminar on Accounting UKMC* (Vol. 1, No. 1).
- Wiyase, I. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Emosi Positif Sebagai Variabel Moderating. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1), 01-15.
- Yuniarti, I. F., Novrikasari, N., & Misnaniarti, M. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 161-180. <https://doi.org/10.14710/jekk.v6i1.8003>
- Zulkarnain, R., Taufik, H. E. R., & Ramdanyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 87-110. <https://doi.org/10.47080/10.47080/vol1no02/jumanis>