

## DAFTAR PUSTAKA

- Asfiah, Nur. wawancara oleh penulis, wawancara 4, transkrip, 10 September, 2021.
- Handayani, Tri. wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 3 September, 2021.
- Hariyati, Feni, Fathuddin Abdi, dan Mellya Embun Baining. “Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* 5, no.1, (2020).
- Hasil dokumentasi data aplikasi Yaummi Mobile, 17 September, 2021
- Hasil dokumentasi data KSPPS Yaummi MAS, 24 Agustus, 2021.
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Malang : Media Nusa Creative, 2016.
- Husna, Farida Fadliatul dan Muhammad Mustaqim. “Pemanfaatan *Electronic Banking* Bagi Anggota di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu”. *Malia : Journal of Islamic Banking and Finance* 4, no. 2, (2020).
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press, 2019.  
<http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf>.
- Kusumawati, Dyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen”. *Equilibria Pendidikan : Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi* 3, no. 2 (2018).
- Lestari, Soraya dan Devia Rani. “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspem Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Journal of Economics Science* 6, no. 2 (2020).
- Mardianti, Eko. wawancara oleh penulis, wawancara 5, transkrip, 10 September, 2021.
- Nadia Afriliana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang”. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 1, no. 2, (2020).

- Novianty, Dythia dan Dicky Prasty. “Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 202,6 Juta Orang”. 17 Februari, 2021. <https://www.suara.com/tekno/2021/02/15/123000/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-2026-juta-orang>.
- Novitasari, Juliana. wawancara oleh penulis, wawancara 6, transkrip, 10 September, 2021.
- Nugroho, Lucky, Chairia Lubis, Tettet Fitrijanti, dan Citra Sukmadilaga. “Peluang Pengusaha Mikro dan Kecil (UMK) Menggunakan Layanan Digital Lembaga Keuangan Mikro Syariah”. *Jurnal Al-Qardh* 5, no. 1 (2020).
- Nur Aidil, “Peran Lembaga Keuangan Mikro Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Terhadap Pengembangan Usaha Pedagang”. *Iqtishaduna : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan 2*, no. 2 (2020).
- Perdanawati, Luh Putu Virra Indah, Ni Ketut Rasmini, dan Dewa Gede Wirama. “Pengaruh Unsur-unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi di Provinsi Bali”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3, no. 8 (2014).
- Prakosa, Adhi, dan Ahsan Sumantika. “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking”. *Jurnal Manajemen* 9, no.2 (2019).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta : Pustaka Baru, 2020.
- Sumarsin. wawancara oleh penulis, wawancara 1, transkrip, 27 Agustus, 2021.
- Sunardi dan Sri Handayani. “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”. *Islamic Journal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4, no. 3, (2013).
- Suwarsito dan Sabeli Aliya. “Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 3, no. 1, (2020).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset, 2016.
- Wardani, Agustin Setyo. “Pengguna Internet Dunia Tembus 4,66 Miliar, Rata-Rata Online di Smartphone”. 17 Februari,

2021.

<https://www.liputan6.com/tekno/read/4469008/pengguna-internet-dunia-tembus-466-miliar-rata-rata-online-di-smartphone>.

Wardiah, Mia Lasmi. *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia, 2016.

Winarsih. wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 3 September, 2021.

