

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. Nur Rianto Al (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cnbcindonesia.com (2019). *Digital Banking, Benarkan Bank Tidak Butuh Cabang Lagi?*. Diambil dari : <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191108163942-37-113840/digital-banking-benarkah-bank-tidak-butuh-cabang-lagi>
- Dwi, Tegar. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Monile Banking Terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Vokasi Universitas Airlangga*. Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga. Surabaya.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. 1988. *Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality*. *Review of Business*, 9(3): 10-13.
- Hasan, M.I., 2002. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Infobanknews.com (2021). *SLE Awards 2021: M-Banking BRI Terbaik*. Diambil dari : <https://infobanknews.com/topnews/sle-awards-2021-m-banking-bri-terbaik/>
- Irawan, Dendy. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota*. Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga. Surabaya.
- Jonathan, Hansel. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfication yang Berdampak pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel Tbk*. *Journal The Winners*, 14(2), 104-112
- Kompas.com (2019). *Digital Banking Kian Digemari, Pengguna BRImo Tembus 2,2 Juta Orang*. Diambil dari : <https://biz.kompas.com/read/2019/10/18/105224128/digital-banking-kian-digemari-pengguna-brimo-tembus-22-juta-orang>.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia

- Kotler, P. and Keller, L. K. (2009), *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. *Marketing Management. 13th Edition*. United States of America: Pearson.
- Kotler, Philip & Amstrong. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketigabelas. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Liputan6.com (2021). *Masa Depan Generasi Digital Indonesia*. Diambil dari : <https://www.liputan6.com/citizen6/read/4532086/masa-depan-generasi-digital-indonesia>.
- Munisih, S. & Soliha, E. 2015. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper, Kinerja Perbankan, Bisnis dan Ekonomi Indonesia Menghadapi AEC 2015*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank. Semarang.
- Nasir, N., & Yuslinaiini, Y. (2017). Analisis Pemetaan Industri Kreatif Subsektor Kerajinan Serta Dampak Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal EMT KITA*, 1(1).
- Nikmah, Sri. (2013). *Analisis Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Kartu Prabayar Indosat IM3*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurahhmadi, Irfan. 20017. Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Nurastuti, W. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sigit, Kharisma Nawang, and Euis Solihah. “*Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, vol. 21, no. 1, 2017, p. 12.
- Sugiyono 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Solechah & Soliha, E. 2015. Pengaruh Citra dan kepercayaan terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Nasabah, *Proceeding 4th Economic & Business Research Festival, Business Dynamic Toward Indonesia Economic Revival*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.

- Turban, Efraim et. Al. (2004). *Electronic Commerce 2004: A Managerial Prespective*. 3rd Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Utami. Christina Whidya. (2010). *Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Operational Bisnis Ritel Modern Di Indonesia, Edisi 2*, Penerbit Ssalemba Empat, Jakarta.
- Wardhana, Aditya. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indobesia.” *DeReMa Jurnal Manajemen*, vol. 10, 2015, p. 12.
- Windarti, G.A.O. (2012). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang” *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2(1), 1-20.