

DAFTAR PUSTAKA

- Atur duit *Pengertian E-Wallet* Diakses pada tanggal 21 mei 2019
<https://www.aturduit.com/articles/bangkitnya-penyedia-ewallet/>
- Bhote, Keki R.1996.*Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*.American Management Association
- Dailysocial *hasil survey penggunaan mobile banking dan E-Commerce*
<https://dailysocial.id/post/mobile-banking-indonesia> diakses pada tanggal 21 mei 2019
- Finansialku *Perbedaan E-Money dan E-Wallet* Diakses pada tanggal 21 Mei 2019
<https://www.finansialku.com/perbedaan-e-money-dan-e-wallet/>
- Guiltnan,Joseph,P,Paul,Gordon W and Madden,Thomas J.1997.*Marketing Management*.6th edition.McGraw-Hill Companies.
- Info peluang usaha *mesin EDC pengertian dan manfaatnya untuk pengusaha* Diakses pada tanggal 14 maret 2019 <https://infopeluangusaha.org/mesin-edc/>
- Infobanknews *Mobile Banking* <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking> Diakses pada tanggal 20 mei 2019
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2003.*Marketing Management*, Edisi 11
- Lovelock, Christopher.H dan Wright, Lauren.K.2005.*Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Linguistik *Pengertian Penelitian Deskriptif Kualitatif*
<https://www.linguistikid.com/2016/09/pengertian-penelitian-deskriptif-kualitatif.html> Diakses Pada tanggal 19 Mei 2019
- Liputan 6 *Transaksi E-Channel Bank Mandiri*
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3881933/setiap-menit-bank-mandiri-catatkan-4143-transaksi-nasabah> Diakses Pada tanggal 27 Juni 2019
- M. Nazir, Metode Penelitian, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.
- Moleong, L.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muchlis, Cheppy A. (Minggu, 16 September 2018) *Bank berlomba tingkatan transaksi di mesin EDC* Diakses pada tanggal 21 maret 2019
<https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-berlomba-tingkatan-transaksi-di-mesin-edc>

Rangkuti, Freddy (2003), Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Shinhan *Pengertian Internet Banking* <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking> Diakses pada tanggal 20 mei 2019

Sumatera bisnis *Transformasi Perbankan* <https://sumatra.bisnis.com/read/20180808/446/825425/transformasi-perbankan-semakin-efisien-dengan-digitalisasi-layanan> Diakses pada tanggal 27 Juni 2019

Teknologibank *Atm dan Cdm* <http://teknologibank.com/detailpost/atm-dan-cdm-di-indonesia> Diakses pada tanggal 14 mei 2019

Tjiptono, F. (1998). Manajemen jasa (edisi I). Yogyakarta : Penerbit Andi Offset

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2003

Zeithmal, V.A., & Bitner, M.J (2006). *Service Marketing* (4th ed.). New York : McGraw Hill, International Edition.