

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri., 2016., Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Adelia, M., 2019. Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Assauri, S., 2017., Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Barker, C. Pistrang, N & Elliot, R (2016). *Research Methods in Clinical Psychology*. (3<sup>rd</sup> ed.). John Wiley & Sons, LTD, Chichester UK
- Buchari, A., 2016., Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung. Alfabeta
- Christopher Lovelock., Jochen Wirtz, Jacky Mussry., 2017., Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1 -7/E, Penerbit Erlangga
- Donni, Junni Priansa., 2017., Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung. Alfabeta
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I., 2018., The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018790633>
- Hartuti, E. T. K., Khoir, A., & Yusuf, A., 2020., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bri Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(1), 77–83. <https://doi.org/10.32493/jee.v3i1.7316>
- Hasibuan, Malayu., 2017., Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imelda, Sri. & Huwaida, Hikamayanti., 2019., Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking. *19(2)*, 101–109.
- Kemala, F., Jawas, E., & Telkom, U., 2015., Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pengguna BNI Internet Banking Di Kota Bandung) Tahun 2017 The Influence Of Service Quality Of BNI Internet Banking On Customer Satisfaction (Study On The Customers Of BNI Internet Banking In Bandung. *2(2)*, 1095–1102.
- Kotler, Philip. and Keller, Kevin Lane., 2016., Marketing Managemet. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip. dan Armstrong, G., 2018., Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Mukarom, M. S., 2012., Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI

- Cabang Pandanaran Semarang). *Program Sarjana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 1, 1–10.
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T., 2020., Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 395–405. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.395>.
- Paju, A. R., 2018., Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Denpasar. 1(1), 61–74.
- Poniman, B & Choerudin, A., 2017., Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish.
- Priansa, D. J., 2017., Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung, CV Pustaka Setia.
- Putra, Y. E., & Aziz, N., 2019., Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. 71–86. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hcsw2>
- S., Andajani, E., & Rahayu, S., 2019., The Effect of Service Quality to Customer of Loyalty Using Self-Service Technology: Internet Banking. *KnE Social Sciences*, 9(1), 21–36. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i26.5413>
- Safitri, F. N. E., 2018., pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan nasabah pada pt bank negara indonesia persero tbk kc madiun. *equilibrium*, volume 6, nomor 1, JANUARI 2018, 148, 148–162.
- Sari, R. R., Marnisah, L., & Zamzam, F., 2021., Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Era COVID 19 (studi kasus di PT.BANK Mandiri Kantor Cabang Majalaya) 2, 201–210.
- Sembiring, I., 2014., Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas (Studi pada Pelanggan McDonalds MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Sirait, H., Lubis, A. N., & Gultom, P., 2020., Effect of Product Quality and Service Quality towards Loyalty through Customer Satisfaction at the Taplus BNI Medan Petisah Sub Branch. *International Journal of Research and Review*, 7(6), 202–208.
- Sugiyono., 2017., Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Susanto, M., Waluyo, H., & Listyorini, S., 2012., Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjkas Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 1(1), 177–186.
- Syafarudin, A., 2021., The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(1), 71–83. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i1.204>
- Tjiptono, Fandy. dan Gregorius, Chandra., 2017., Pemasaran Strategik. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).

- Vetrivel, S. C., Rajini, J., & Krishnamoorthy, V., 2020., Influence of internet banking service quality on customer satisfaction- An Indian experience. *Journal of Critical Reviews*, 7(2), 546–551. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.02.102>
- Yolanda, & Firdaus, D., 2019., PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP CITRA PERUSAHAAN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG (Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Meester). *Jurnal Manajemen*, 07(1), 118–140.
- Yusnaini, yusnaini., 2017., Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1), Maret-Agustus.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan**