

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, Gatot Wijayanto dan Ando Fahda Aulia. (2022). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Menggunakan Mobile Banking di Bank Riau Kepri Kedai Sabak Auh. *Jurnal EMT KITA, Vol.6 No. 2*, 209–220.
- Al Arif dan M. Nur Rianto. (2019). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Amir. (2017). *Perilaku Organisasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ambedkar, Babasaheb. (2018). *Service Marketing*. India: Knowledge Management and Research Organization.
- Ari WB. Raharjo dan Tety Elida. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank di Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta: Universitas Indonesia.
- A, Shimp Terence and J. Craig Andrews. (2018). *Advertising, Promotion and other aspect of Integrated Marketing Communications*. Ninth Edition, United States of America: South Western Cengage Learning.
- Asri Cahya Mandiri, Efriyanto dan Elisabeth Yansye Metekohy. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI mobile (BRImo). *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan, Vol.8 No.1*, 1423–1430.
- Bank Rakyat Indonesia. (2021). *Prospektus Bank Rakyat Indonesia*. Jakarta Pusat.
- Bayu Prawira. (2020). *Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia*. Jakarta: Media Nusa Creative.
- Belch, George E. and Michael A. Belch. (2019). *Advertising and Promotion An Integrated Marketing Communications Perspective*. Sixth Edition. New York: McGraw-Hill.
- Bessis, Joel. (2018). *Management In Banking*. Fourth Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons.

- Buchari Alma. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta.
- Cindy Ayu Putri and Paham Ginting. (2021). The Influence of Service Quality on Customers Satisfaction in Using Mandiri Mobile Banking at Bank Syariah Mandiri Medan Petisah Branch Office. *Journal of Research and Review*, Vol.8 Issue.8, 587–596.
- Chishti, Susanne et al., (2019). *The Artificial Intelligence Handbook For Investors Entrepreneurs And Fintech Visionaries*. United Kingdom: Wiley.
- Choudhry, Moorad. (2018). *An Introduction Banking*. Second Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Dedy Mainata. (2018). Analytical Tools dan SWOT Analysis Penggunaan M-Banking Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.3 No.2, 145-164.
- Elvriawati Tumewah, Juniarta, and Yonathan Kurniawan. (2020). The Effect of M-Banking Service Quality and Promotion on Satisfaction of Bank XYZ Customers. *International Journal of Management and Humanities (IJMH)*, Vol.4 Issue.6, 132–138.
- Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusma Wardani dan Admaja Dwi Herlambang. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan BRI Mobile (BRIMO) (Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol.3 No.5, 4267-4275.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Edisi Terbaru, Yogyakarta: CV. Andi.
- Friska Simanullang, Ester Mawar Siagian dan Herta Manurung. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada. Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, Vol. 9 No.2, 221–232.
- Faure. (2019). *Banking An Introduction*. New York : John Wiley & Soons.
- Goldblatt, Joe. (2017). *Special Event, Twenty First Century Global Event management*. New York: John Wiley & Sons.

- Handoko. (2017). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTN. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, Vol.17,No.1., 1-13.
- Harman Malau. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Heffernan, Shelagh. (2018). *Modern Banking*. London: John Wiley & Sons, Ltd
- Hernon, Peter and Ellen Altman (2018). *Assesing Service Quality*, Edition 3. American: Library Association.
- I Wayan Sudirman. (2018). *Manajemen Perbankan Menuju Bankir Konvensional dan Profesional*. Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jaka Atmaja. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol.2,No.1., 49–63.
- Jhanjil, Hitesh. (2019). *Service Marketing*. India. Lovely Professional University.
- Jhon Fernos dan Gwen Gietricen. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, Vol.03 No.02, 137–150.
- Jones, Gareth R. and Jennifer M. George. (2018). *Contemporary Management*. Ninth Edition. United States of America: McGraw Hill Education.
- Juhriansyah Dalle, Akrim dan Baharuddin. (2020). Pengantar Teknologi Informasi. Cetakan Pertama. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2020). *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kaehler, Boris and Jens Grunde. (2019). *HR Governance A Theoretical Introduction*. German: Springer.
- Ken Sudarti dan Susi Susanti. (2018). Sikap Terhadap M-Banking Dan Dampaknya Terhadap Behavioral Intention to Adopt M-Banking (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Semarang). *Jurnal Manajemen*, Vol.8,No.1, 20–35.
- Kinicki, Angelo and Mei Fufate. (2018). *Organizational Behavior*. Fifth Edition. New York: McGraw Hill Education.

- Krisna Wijaya. (2021). Digital Banking VS Digital Bank. *Jurnal Serial Berbagi, Vol.3 No.1*, 1–5.
- Krishnan, Sangkar. (2018). *The Power of Mobile Banking*. Canada: Wiley.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Seventeenth Edition. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2017). *Marketing Management*. 14th Edition. United States of America: Pearson Education Limited.
- Makhdaleva Hanura Tajudin dan Ade Sofyan Mulazid. (2017). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile KCP Sawangan Kota Depok. *Jurnal Ekonomi islam, Vol.8 No.1*, 19–46.
- Maurenthia Jeinely Mandey, Sri Murni and Arrazi Hasan (2023). The Effect of Mobile Banking Service Quality on Banking BNI Customer Satisfaction. *International Journal of Business Diplomacy and Economy, Vol.2 No.1*, 64–71
- Mayang Julia Anggraini, Abdullh Sani dan Arfan Harahap. (2022). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, tbk Kantor Cabang Binjai. *Jurnal Ekonomi Madina, Vol.3 No.2*, 16–43.
- McLeod, Raymond and George P. Scheel. (2017). *Management Information Systems*. 7th Edition. New Jersey: Prentice International Inc.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Nasabah*. Cetakan Pertama, Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Meryanti dan Tiurniairi Purba. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Dana Nagoya. *Jurnal EMBA, Vol.8 No.3*, 84–92.
- Muh. Ali Maskuri. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta, Vol.20 No.03*, 183–192.
- Muhammad Anwar. (2020). *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*. Edisi Pertama, Jakarta: Prenadamedia Group.

- Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani. (2018). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survei Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.2, No.1* , 401-423.
- Nicoletti, Bernando. (2017). *The Future of FinTech*. United Kingdom: Palgrave Macmillan.
- Noor Ani. (2018). *Management Event*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriyani. dan Abdul Jalil. (2020). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu, Vol.2 No.1*, 88-104.
- Nurmin Arianto dan Agus Setiawan. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah PAT PT BPR H.A Bogor. *Jurnal Ilmiah Feasible Bisnis, Kewirausahaan Dan Koperasi, Vol.2 No.1*, 27-37.
- Nurul Azizah Aunillah Devy dan Khusnul Fikriyah. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM), Vol.2 No1*, 129-138.
- Olyvia Delvi dan Mila Fursiana Salma Musfiroh. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRIMO) (Studi Pada Nasabah BRI Syariah KCP Weleri). *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah, Vol.1 No.1*, 60-70.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital (Mobile Banking) Oleh Bank Umum. *Ojk RI, I*, 1-55.
- Paul, J Peter and James H. Donnelly. (2020). *A Preface to Marketing Management*. Twelfth Edition. New York: McGraw Hill.
- Pebi Kurniawan dan Ali Jufri. (2022). Influence of Promotion on Customer Satisfaction Bank BJB. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science, Vol.4 No.1*, 15-24.

- Rizki Muzakir and Ririn Wulandari. (2020). The Influence of Service Quality and Promotion on Consumer Satisfaction in using Bank Bukopin Mobile Banking (Study on customer Bank Bukopin Tbk Jakarta Suharjo Branch). *International Journal of Latest Research in Humanities and Social Science*, Vol.3 No.09, 74–83.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2017). *Management. 13-Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Ronny, Aniek Maschudah Ilfitriah dan Mochamad Nurhadi. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Vol.5 No.3, 389–406.
- Roni Angger Aditama. (2020). *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi*. Cetakan Pertama, Malang: AE Publishing.
- Rustan Suriyanto (2018). *Mendesain Logo*. Cetakan Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Samsul, Dina Fikriyah and Hafisah Umar. (2022). The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction (Study on Mobile Banking Bank Syariah Indonesia). *Jurnal ADPEBI*, Vol.1 No.1, 244–249.
- Schelo, Sven. (2020). *Bank Recovery and Resolution*. United States of America: Kluwer Law Internasional B.V.
- Schermerhorn, John R. et al.,. (2018). *Management. Sixth Edition*. United States of America: John Wiley & Sons Inc.
- Schiffman G. Leon and Joe Wisenblit. (2019). *Consumer Behavior*. Twelfth Edition. United Kingdom: Pearson.
- Shah, Mahmood and Steve Clarke. (2019). *E-Banking Management Issues, Solutions and Strategies*. New York: Information Science Reference.
- Solomon, Michael R. (2018). *Consumer Behavior Buying, Having and Being*. 12th Edition. England: Pearson Education Limited.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Kedua, Bandung: CV. Alfabeta.

- Tatik Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Thamrin Abdullah dan Sintha Wahjusaputri. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tarigan, O. Z. (2018). *Strategi Komunikasi Customer Care Officer dalam Menangani Keluhan Nasabah*. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Thomas Kaihatu. (2018). *Manajemen Komplain*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV. Andi.
- Top Brand Index (2022) Kategori Mobile Banking.
<https://www.topbrand-award.com/>
[Diakses Selasa, 10 Januari 2023]
- Undang-Undang Republik Indonesia No.10 tahun 1998. Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, Jakarta.
<https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
[Diakses Selasa, 10 Januari 2023]
- Wakil Menteri BUMN Kartika Wirjoatmodjo dalam Siaran Pers Nomor PR 195/S.MBU.B/10/2022.
<https://finance.detik.com/moneter/d-4404232/perbanas-jumlah-bank-harus-dikurangi>
[Diakses Selasa, 10 Januari 2023]
- Wheeler, Alina. (2018). *Designing Brand Identity*. Fifth Edition. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Wirtz, Jochen and Christopher Lovelock. (2017). *Service Marketing People Technology Strategy*. Eighth Edition. USA: World Scientific.
- Wiwik Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya*, Sidoarjo: Umsida Press.
- Yudhi Koesworodjati. (2021). *Prinsip Dasar Perilaku Nasabah Ancangan Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama, Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

Yuhelson. (2018). *Pengantar Hukum Perbankan Di Indonesia*. Gorontalo: Ideas Publishing.

Yuni Nustini, Maslachatul Ummah dan Windy Arum Samira. (2020). *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Edisi Pertama, Yogyakarta: EKONISIA.

Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, and Dwayne D.Gremier. (2018). *Service Marketing*. New York: MC Graw-Hil Education.