

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi* Jakarta: PT Raja Grafindo, 2017.
- Chopipa, Fifip. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah.* (online) <http://repository.uinjkt.ac.id/> 2020.
- Dicky Saputra, “Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* ISSN 2086-5031 Vol.8 No. 1.2020.
- Etin Kuriatin. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking ATM dan Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTPN Syariah Mataram)” *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram*, (2021).
- Fahrtira Virda Noor, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Al Wahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Busines Center II HPAI Kota Bengkulu)”. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu*, (2020).
- Griffin, Jill, Customer Loyalty, *Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Hidayat, Anwar, Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser, 2013.
- Isroul Khusna, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean). *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado*,(2020).
- Kholifah, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BRI Malang)” *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang*, (2021).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, jilid I Jakarta: Erlangga, 2011.

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prenhalindo, 2012.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*. Edisi millenium. Jakarta : PT.Indeks Kelompok Gramedia, 2013.
- Lovelock, Christopher, Jocen Wirtz, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Jakarta: Erlangga ,2010
- Lupiyoadi, Rambar, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mustafa, Edwin dan Hardius Usman, *Proses Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007.
- Mustafa, Edwin dan Hardius Usman, *Proses Penelitian Kuantitatif* Jakarta: Mitra Ekonomi Universitas Indonesia, 2010.
- Priansa, Donni Juni, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Pramesti, Anggita Virgian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Ajibarang”. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokert*, (2020)
- Rahma, Yuslina Naili. *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Mobile Banking Terhadap Cyber Crime Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Online <http://eprints.uny.ac.id>.2022.
- Riduwan, Sunarto, “*pengantar statistik untuk penelitian: pendidikan, sosial, komunikasi ekonomi, dan bisnis*”, Bandung : ALFABETA, 2011.
- Riska Dindasari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia Palembang” *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang*, (2020).
- Riyanto, Slamet, Aglis Adhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020. Rochaety, Eti, *Metodologi Penelitian Bisnis: dengan aplikasi SPSS* Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Ruslan, Rosady, *Manajemen public Relations Dan Media Komunikasi* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2003.
- Samarwan, Ujang, *Pemasaran Strategi: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*, Bogor: IPB Press, 2015.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&G*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Syafira Ulfa, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara*, (2018).

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

Tjiptono, Fandy & Greforius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI 2011.

Yusuf, A. Murni, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*, Jakarta, PT. Fahar Interpratama Mandiri, 2016.