

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Narotama. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi.
- Adiwijaya, I. G. B. P. (2018). Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3), 135–153.
- Alan Andhika. (2021). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Ekuitas Merek, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, P. K. dan G. (2018). *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Buchari Alma. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. Arikunto, S, 2012.
- Damiana Dakhi , Timotius Duha, S. H. F. (2021). Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada ud. Desta jaya hilisimaetano. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan/2614-381X*, Volume 4 N, Hal. 21-35.
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., dan Hadi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan di sektor perbankan di Indonesia.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pusaka Setia.
- Etta Mamang dan Sopiha Sangadji. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Harsandaldeep Kaur, H. S. (2018). Satisfaction, Trust and Loyalty: Investigating the Mediating Effects of Commitment, Switching Costs and Corporate Image. *Journal of Asia Business Studies*.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- H. Febrianto dan R. Yusuf (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung.

- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang.*
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.
- Jefkins, F. dan D. Y. (2018). *Public Relations. Jakarta: Penerbit Erlangga.*
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., dan Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain. Yogyakarta.*
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.*
- Kotler, P. dan Keller, K.(2013). *Principles Of Marketing. Prentice Hall, New Jersey.*
- _____ (2016).*Marketing management(15 th global ed.)England:Pearson.*
- Mantauv, C. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabunganmu mandiri kcp simpang tiga pasaman barat.
- Mutahar. (2017). Examining the Intention to use Mobile Banking in Yemen. In asian jurnal f information technology.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39.
- Philip Kotler dan Gerry Armstrong. (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition. Hall, New Jersey: Pearson Pretice.*
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.*
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu. Pusaka Setia.*
- Priestiani Putri Rahayu. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking, 55.

S.Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Salim, L. (2011). *Pemasaran Strategis*. Jakarta : Erlangga.

Subagja, I. K., dan Susanto, P. H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank central asia tbk kantor cabang pondok gede plaza. *Jurnal manajemen bisnis krisnadwipayana*, 7(1), 69–84.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

_____ (2019). *Metode Kuantitatif, Metode Penelitian Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sujarweni, V. W. (2015). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sunyoto, D. (2014). *Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Tjiptono,F. (2012). Jakarta:, *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Andi.

_____ (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-5407210/pengguna-internet-indonesia-tembus-2026-juta>

<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/6024eb09db45f/transaksi-digital-bank-melonjak-akan-bersaing-ketat-dengan-fintech>

https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_184016.aspx

<https://m.liputan6.com/bisnis/read/4910136/volume-transaksi-digital-bca-melonjak-42-persen-sepanjang-2021>