

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Zadjali, M., Al-Jabri, H., & Al-Balushi, T. (2015). Assesing Customer Satisfaction Of M-Banking In Oman Using SERVQUAL Model. *IEEE*.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri* 4(2), 74-81.
- Arcand, M., PromTep, S., Burn, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile Banking Service Quality And Customer Relationships. *emeraldinsight*.
- BNI. (2018). *id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah*. Diambil kembali dari <http://www.bni.co.id>: <http://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>
- BNI. (2018). *id-id/perusahaan/tentangbni/visimisi*. Diambil kembali dari <http://www.bni.co.id>: <http://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/visimisi>
- Bohang, F. K. (2018, Februari 22). *read/2018/02/22/16453177/berapa-jumlah-pengguna-internet-indonesia*. Diambil kembali dari <https://tekno.kompas.com>: <https://tekno.kompas.com/read/2018/02/22/16453177/berapa-jumlah-pengguna-internet-indonesia>
- Farnaz, B. Z., Mohd, S. M., Ahmad, J., Norhayati, Z., & Ahamad, Z. B. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services. *Procedia Sosial and Behavioral Sciences*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Ivana, B. (2014). An Importance-Performance Analysis Of Service Quality In Spa Hotels. *ResearchGate*.
- JogjaWebSEO. (2018). *pengertian-apa-itu-web-crawler/*. Diambil kembali dari <https://www.jogjawebseo.com>: <https://www.jogjawebseo.com/pengertian-apa-itu-web-crawler/>
- Jubilee, E. (2018). *SPSS Komplet untuk Mahasiswa*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jun, M., & Palacios, S. (2015). Examining The Key Dimensions Of Mobile Banking Service Quality: An Exploratory Study. *emeraldinsight*.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis: Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Markonah. (2017). Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis* (hal. 477). Malang: FEB Unikama.
- Prawiramulia, G. (2014). Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung). *onesearch*.
- Rachmad, H. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen*.
- Rizal, S., & Munawir. (2017). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking ( M - Banking ) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT) Indonesian*.
- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Santoso, I. (2004). *Interaksi Manusia dan Komputer Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Topbrand-award. (2017). *top-brand-survey/survey-result/top\_brand\_index\_2017\_fase\_1*. Diambil kembali dari <http://www.topbrand-award.com>: [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2017\\_fase\\_1](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_1)
- Topbrand-award. (2018). *top-brand-survey/survey-result/top\_brand\_index\_2018\_fase\_1*. Diambil kembali dari <http://www.topbrand-award.com>: [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2018\\_fase\\_1](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2018_fase_1)

- V., A. Z., M., J. B., & D, G. (2013). *Service Marketing. McGraw-Hill International Edition*, 176.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *ResearchGate*.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 3*.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Edisi 2*. Jakarta: Indeks.