

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi. (2015). *Mobile Banking & Smartphone. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung.*
- Abdurrahman Herdiana Nana. (2015). *Membangun Strategi Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. In Manajemen Strategi Pemasaran (p. 427).*
- Alkayed Waiel. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction. Service Quality and Customer Satisfaction in Cairo-Amman Bankin Jordan.*
- APJII. (2017). *Internet Indonesia.* Retrieved from www.APJII.co.id:
<http://www.APJII.co.id>
- Apriyani. (2015). *Smartphone. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung.*
- Arif, M. (2018). *Kualitas Layanan, Ekuitas merek, Citra bank yang dimediasikan kepuasan terhadap loyatitas. Kualitas Layanan, Ekuitas merek, Citra Bank yang dimediasikan Kepuasan Terhadap Loyatitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Mandiri di Surabaya.*
- Bank, S. (2017). *Mobile Banking .* Retrieved from www.shinhan.co.id:
<https://www.shinhan.co.id/>
- BCA, B. (2016). *Profil perusahaan bank BCA.* Diambil kembali dari www.bca.co.id: <http://www.bca.co.id>
- Chien Shih Yu So-Chian. (2016). *Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking. Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empercial Evidance From The UTAUT Model.*
- Dhista, N. (2015). *perkembangan internet di indonesia. mobile banking.*
- Donni Juni Priansa, Spd., S.E., M.M., QWP. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Kontemporer Bisnis .*

- Ganjar M. (2015). *Daftar Aplikasi Internet dan Mobile Banking Untuk Smartphone [Online]*. <http://carisinyal.com/aplikasi-mobile-banking/>.
- Ghozali, Imam . (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2015). Jenis Loyalitas. In Erlangga, *Customer Loyalty* (p. 21).
- Griffin. (2015). Loyalitas Pelanggan. In Erlangga, *Customer Loyalty* (pp. 31-35).
- Gujarati. (2012). Uji Koefisien Determinasi. In *Metode Penelitian* (p. 172).
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Keller, K. &. (2015). Kepuasan Pelanggan. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung*.
- Keller, K. &. (2015). Kepuasan Pelanggan. In *Principles of Marketing* (p. 150). United Kingdom.
- Keller, K. &. (2015). Loyalitas. In *Principles of Marketing*. United Kingdom.
- Kotler. (2015). Pelayanan. In *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson Education.
- Kurniawan. (2014). Reliabilitas. In *Metode Penelitian* (p. 103).
- Maulana. (2014). Smartphone. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Nasabah Bank BCA di Kota Bandung*.
- Prawiramulia, Gangsar. (2016). *Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung)*.
- Rasyid Saeed et al. (2014). Service Quality on Customer Loyalty. *Impact Of Quality on Customer Loyalty in Islamic Banking Sectore of Pakistan: Mediating Role of Customer Satisfaction*.

- Rinaldy, I. M. (2017). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan nasabah, Komitmen nasabah dan nilai nasabah.*
- Santoso. (2015). mobile banking . *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung.*
- Setiawan, H. (2016). Kualitas Layanan dan Loyalitas. *Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Nilai dan Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Perbankan.*
- Shaikh. (2015). Mobile banking. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung.*
- Shanmugam Arunagiri at al . (2014). Factor Affecting Malaysian Behavioral. *Factor Affecting Malaysian Behavioral Intention to Use Mobile Banking With Mediating Effect of Attitide.*
- Singrimbun & Efendi. (2014). *Metode Penelitian.*
- Somez Esiyok Elif. (2014). Customer Loyalty in Retail Banking. *The Effect Brand Image in Creating Customer Loyalty in Turkey.*
- Sudaryono. (2016). Pengukuran Kepuasan Pelanggan. In *Manajemen Pemasaran* (p. 91). Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian.* Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan.* Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabeta.
- Sujarwenin Wiratma. (2012). In *Uji Koefisien Determinasi* (p. 188).
- Tjiptono. (2016). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Wangsawijaya. (2015). *Layanan Perbankan Digita (vice president transaction banking busines development BCA)*. Retrieved from www.bca.co.id: <https://www.bca.co.id/en>
- Wardana, U. S. (2015). *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Pengguna Mobile Banking*.
- Widiastuti, S. N. (2018). *Kualitas Layanan Kepercayaan dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan. Analisis Kualitas Layanan Kepercayaan dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi kasus pada PT Bank DKI-Depok)*.