

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adam, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Gaffar, Vanessa, *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Gunara, Thorik dan Utus Hardiono Sudiby, *Marketing Muhammad*, Bandung: Madani Prima, 2006.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*, Bandung: Madina Raihan Makmur, 2010.

- Lubis, Anwar. *Teknologi Informasi Perbankan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003.
- Nasution, M.Nur., *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nurastuti,Wiji. *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis (disertai contoh proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen)*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Shahih Bukhori, *Al-Jami' Al-Musnad As-Shahih Al-Mukhtasar Min Umur Rasulillah SAW Wa Sunanihi Wa Ayyamihi*, Beirut: Daar al-kutub, 2000.
- Siregar, Syofian . *Statistika Deskriptif untuk Penelitian "Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17"*, Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*, Cet-17, Bandung:Alfabeta, 2010.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Ekonomi (Alat Statistik & Analisis Output Komputer)*, Yogyakarta: CAPS, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

Umar, Husein, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi & Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press, 2014.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

Jurnal

Markonah, *Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta*, Seminar Nasional & Call For Paper, “Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global” (Malang: Unikama, 2017).

Savitri, Ni Made dan Ni Nyoman Kerti Yasa. *E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking*, Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol.16, No.2 (Universitas Udayana, Denpasar, 2012).

Sondakh, Cony. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Cabang Manado*, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No. 1, (Universitas Sam Ratulangi, 2014).

Wardhana, Aditya . *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (m-banking) terhadap kepuasan nasabah di Indonesia*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 2, September 2015.

Zakiy, Muhammad dan Azzahroh, Evrita Putri. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol 3, No.1, Januari-Juni 2017.

Skripsi

Adila, Mariatul. *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, studi pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta, 2017.

- Ariyani, Ferlina. *Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk* (studi empiris pada PT. Bank Bukopin Tbk-Semarang), Universitas Diponegoro Semarang, 2008.
- Arka, *Analisis Layanan Mobile Banking BRI Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah*, studi di Bank BRI Syariah Kantor Cabang-Cilegon, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri-Banten, 2015.
- Cahyani, Putri Dwi. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta* University Muhammadiyah Purwokerto, Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2), Oktober 2016.
- Ellena, Frieda. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Bank BRI Cabang Pemalang*, Skripsi .Semarang: Universitas Diponegoro, 2011
- Krismanto, Adi. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis, Universitas Diponegoro, 2009.
- Lusiyawati, *Analisis Pelayanan Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah*, studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri-Banten, 2015.
- Mustaqim, *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*, IAIN Palangkaraya, 2016.
- Novi, Syamsul Hadi. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Universitas Islam Indonesia, 2012.
- Setyawan, Muammar Arif, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Pandanaran*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2015.

Internet

<https://internetbanking.btn.co.id/retail/registration/doTermsAndConditions>, (diakses pada 14 Januari 2018, 14:23)