

DAFTAR PUSTAKA

- Adila Mariatul. (2017) Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (studi kasus pada PT Bank BRI KC magonda Depok), skripsi UIN Hidayatullah Jakarta,16-21
- Arcand, Promtep, dan Brun. (2016). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Jurnal Ekonomi Syariah Universitas Airlangga*, 2-3
- Brown dalam Hardiansyah. (2011) *Reformasi pelayanan public*. Bumi Aksara, Yogyakarta
- Chandra. (2012) *Service Quality And Stastisfaction*, Edisi 3 Andi Offset, Yogyakarta
- Febriana. (2016) *The Influence Of Mobile Banking Quality On Customersatisfaction of BCA (A study on BCA mobile Banking users in Bandung city) exproseding of management* 3 (2) hlm 1
- Hariansyah fajar Akbar. (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon.
- Indah, D.R. (2016) Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI 46 cabang langsa. *Jurnal manajemen keuangan* 6, (2) hlm 547.
- Kotler. (2016) *Manajemen Pemasaran*. (Terjemahan, Edisi ke -13 jilid 2) Erlangga, Jakarta
- Muammar Arafat Yusmad .(2018) Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik Yogyakarta, Deepublish, 2018
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014) *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. (2012) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,danR&D*.Alfabeta,Bandung

- Sugiyono. (2015) *Sampel Dan Analisis Data*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sulistya. (2019) Pengaruh Sistem *Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bengkalis*.
- Tumewah Elvriati. (2020) *The Effect Of M-Banking Service Quality And Customer Perceived Value To Satisfaction And Loyalty Of Bank XYZ Customers Many Banks In Indonesia Have Been Conducting Surveys To Customers Related To Services At Branch Offices (Branch Service Quality) And Customer Engagement With Results That Continue To Grow every Year*.
- Wardhana, Ikbar. (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia.
<http://www.bi.go.id/mengenal.electronic.banking.pdf> di akses pada 10 Juli 2021.
- Yuliardi, R., & Nuraeni, Z. (2017). *Statistika penelitian plus tutorial SPSS*. edisi pertama Innosain, Yogyakarta

