

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998. *"Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek"*.  
Jakarta: Rineka Cipta.
- Bank Indonesia, Statistik Sistem Pembayaran, Alat Pembayaran Menggunakan  
Kartu (APMK), Bank Indonesia 2020
- <http://ardhana12.wordpress.com/2008/02/08/metode-penelitian-studi-kasus/>
- J.Paul Peter dan Jerry, Perilaku Konsumen& Strategi Pemasaran edisi 9, Jakarta:  
Salemba Empat:2013
- John W. Creswell. (1998). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing  
Among Five Tradition* . London: SAGE Publications
- Kotler dan Amstrong, Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2, Jakarta: Erlangga.  
2008, hal.63.
- Laporan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, 2016 - 2020
- Laporan Tahunan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2019
- Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran, Jakarta, Penerbit Salemba Empat,  
2013.
- Matthew B.Miles dan A.Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis*  
(California: Sage Publications, 1994),pp.5-7.
- Michael Quinn Patton. (1991). *How to Use Qualitative Methods in Evaluation* .  
London: SAGE Publications

- Moleong, Lexy, 2002. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nazir, Moh, 2003. "*Metode Penelitian*". Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran edisi Keempat Belas. Jakarta: Indeks, 2011.
- Pearce II, John A. dan Robinson Richard B.Jr., 2008. Manajemen Strategis 10. Salemba Empat, Jakarta
- Richard M Steers., 1995. Efektivitas Organisasi. Erlangga, Jakarta.
- Robert C. Bogdan, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, (Boston: Allyn and Bacon, 1992), pp. 29-32.
- Robert K. Yin. (1989). *Case Study Research Design and Methods* . Washington: COSMOS Corporation