

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, Siamat. 2013. *Manajemen Lembaga Keuangan. Kebijakan Moneter dan Perbankan*. Edisi Kelima. Lembaga Penerbit FE Universitas Indonesia.
- Sinkey, Joseph F, JR. 2009. *Comercial Bank Financial Management in the Financial Services Industry*. New York: Marc Millan.
- Rivai, Veithzal. 2007. *Bank and Financial Institute Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Merkel, A. 2014. *Speech by Federal Chancellor Angela Merkel to the OECD Conference*.
- Siegler, M. G. 2008. *Analyst: There is a Great Future in iPhone Apps*. Venture Beat.
- Zeithaml, Valarie A. & Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc. Int'l Edition. New York.
- Yusmad, Muammar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Lumintang, G. & Rotinsulu, J.J. 2015. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holland Bakery Boulevard Manado*. Jurnal EMBA. 3(1): 1291-1302.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2013. *Marketing Management*. 14th Edition. United States of America: Pearson.
- Kotler, P. & Amstrong, G. 2012. *Principles of Marketing*. Global Edition. 14th Edition. Pearson Education.
- Anwar, Iful. 2015. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Bunchbead Kota Malang*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 4 No. 12 (2015). ISSN: 2461-0593.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

- Arif, M. Nur Rianto Al. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Munisih, S. & Soliha, E. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang*. Universitas Stikubank. Semarang.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. 2017. *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. 157–168.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 11 No. 1.
- Febriana, N. Indah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. *An-Nisbah*. 03(01). 145–168.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setiawan, H. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. 20(3): 518-528.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Hermawan, Asep & Husna Leila Yusron. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Timotius, Kris H. 2017. *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: Andi.
- Wulansari, Andhita Dessy. 2016. *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha.

- Siyoto, Sandu, dkk. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Juliandi, Azuar, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Santoso, Singgih. 2018. *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arifin, Johar. 2008. *Statistik Bisnis Terapan Dengan Microsoft Excel 2007*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Riduwan. 2011. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. Yogyakarta: FP UGM.
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Purwoto, Agus. 2007. *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*. Jakarta: Grasindo.
- Kurniawan, Robert. 2016. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: Kencana.
- Supranto, J. 2000. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusup, Febrianawati. 2018. *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Ilmiah Kependidikan Vol. 7 No. 1.
- Syairozi, Muhammad. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang*. Skripsi. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).

Febrianta, Andika & Indrawati. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung*. E-Proceeding of Management. Vol.3 No.3. Hal. 2879-2885.

Kamila, Intan. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Harish, Irfan Nurahmadi. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Khoirini. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan.

<https://www.btn.co.id/> (diakses pada tanggal 24 Mei 2021 pukul 08.00 WIB).

<https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta> (diakses pada tanggal 25 Mei 2021 pukul 09.00 WIB).

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-5407210/pengguna-internet-indonesia-tembus-2026-juta> (diakses pada tanggal 26 Mei 2021 pukul 10.00 WIB).

<https://finansial.bisnis.com/read/20201209/90/1328817/pengguna-mobile-banking-di-4-negara-ini-bakal-meroket> (diakses pada tanggal 27 Mei 2021 pukul 11.00 WIB).

<https://keuangan.kontan.co.id/news/pacu-transaksi-digital-btn-tingkatkan-jumlah-fitur-mobile-banking> (diakses pada tanggal 28 Mei 2021 pukul 12.00 WIB).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Laporan Tahunan Bank BTN, 2020.

Buku Panduan Tugas Akhir DEB SV UGM, 2020.