

Daftar Pustaka

- Assauri, Sofjan. (2019). *Manajemen Pemasaran*, Ed. 1. Cet.17. Depok: Penerbit PT RajaGrafindo Persada
- Abubakar, Rusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Ardhi Ridwansyah, (2017). *Instant Marketing For Busy People “Rangkuman Intisari Pemasaran”*. Jakarta: Esensi Erlangga Group
- Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono, (2014) *pemasaran jasa* (yogyakarta: Andi)
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler dan Gary Amstrong.(2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan.Jakarta: Erlangga. p125.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller.(2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Dua Belas, Jilid 2. Alih Bahasa: Bob Sabran. PT. Indeks, Jakarta.
- Kasmir, (2014). *Bank dan Lembaga euangan Lainnya*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

- Kotler, P dan Armstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing edisi ke Tujuh Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P., & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid.1 (Bob Sabran (ed.); Ed.12). Erlangga.
- Kristiawan, M. (2017). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*” Jakarta: Erlangga
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung. Alfabeta.
- Malayu S.P Hasibuan. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Manullang, MARIHOT dan Manuntun Pakpahan, (2014). *Metodologi Penelitian Proses Penelitian Praktis*. Bandung: Cita Pustaka Media.
- M. Manullang & Esterlina Hutabarat. (2016). *Manajemen Pemasaran dalam Kompetisi Global*. Yogyakarta. Indomedika Pustaka.
- Nelson Tampubolon at all. 2015. *Bijak Ber-ebanking*. OJK. Jakarta
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor: 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor: 12/PJOK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital.
- Peraturan Undang Undang Nomor : 10 tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi, Edisi*

I. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Saladin, Djaslim. (2016). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: CV. Linda Karya.

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Priansa. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta. Saelemba Empat.

bca.co.id. Tampilan *Mobile Banking*, from :
<https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/BCA-Mobile>

bcadigital.co.id. Tampilan *Internet Banking/KLIK BCA*. From:
<https://bcadigital.co.id/media-detail/>.

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Priansa. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta. Saelemba Empat.

Moch Rizki Romdoni, Nurul Saepul dan Ratna Lia Usmani (2018). Pengaruh Kualitas Layanan *Mbanking* dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Tanjungpinang (Studi Kasus Fakultas Teknik Informatika Universitas STT Indonesia Tanjung Pinang).

Budi Syamtoro (2020). Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kebayoran Baru (Studi Kasus, Universitas Pamulang Tangerang Selatan Banten)

Neti Zuhelti Dan Busriadi (2020). Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo (Studi Kasus Universitas Institut Agama Islam Yasni Bungo)

Annisa Fitria dan Aang Munawar (2020). Pengaruh Penggunaan *Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI (Studi Kasus Fakultas Manajemen Universitas Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan)

- Izma Fazlun Jannah, Inayatillah Djakfar dan Azimah Dianah (2019) Pengaruh Kualitas *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh (Studi Kasus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas UIN Ar. Raniry)
- Sabik Khumaini, Fahrudin dan Samsuri (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan *Internet Banking dan Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang (Studi Kasus Fakultas perbankan Syariah FAI Universitas Muhammadiyah Tangerang)
- Indriani H. Ismail, Budi Prayetno dan Yuliasuti M (2021). Pengaruh Layanan *ATM dan M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Sidrap (Studi Kasus Fakultas Perbankan Syariah Universitas LP2M STAI DDI Sidrap)
- Siti Rochmah dan Fidyah Yuli Ernawati (2021). Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine (ATM), Internet banking, dan Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Fakultas Manajemen Universitas STIE Semarang)
- Susilowati Budiningsih, Yuridistya Primdhita (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Fakultas Manajemen Kewirausahaan Universitas STIE IPWI Jakarta)
- Ninik Dwi Atmini, Jasman Indradno dan Deddy Krisdiyanto (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Kranggan Semarang (Studi Kasus Fakultas Ekonomi/Manajemen Universitas ITB Semarang).