

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Ajis Setiawan, N. Q. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 114-126.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aryudi, Y. (2021). Analisis Pengaruh Perceived Value, Promosi Penjualan dan Influencer Marketing Terhadap Minat Pembelian. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 49-58.
- Asia, P. B. (2023, May). *Tentang BCA*. Retrieved from [bca.co.id/layanan: https://bca.co.id/](https://bca.co.id/layanan)
- Basri, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking*. Duke Law Journal.
- Budi, S. (2019). Pengaruh Interner Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah Kebayoran Baru (Studi Kasus Universitas Pamulang Tangerang Selatan Banten).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT*.
- Gunawan, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. 33-42.
- Haris, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan Aplikasi E-Branch BCA Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Central Asia Tbk, KCU Tanjung Priok. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945*.
- Harwiki, D. d. (2018). *Manajemen*. Erlangga.
- Herlanies, S. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia Kantor

- Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 69-84.
- Kartajaya. (2017). *Marketing 4.0 Moving from traditional to digital*. John Wiley and Sons.
- Kotler, P. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Librianty, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Rayon Jawi Pontianak. *Jurnal Ilmiah Aset*.
- Mangkunegara, P. (2018). *Perilaku Konsumen*. Original Segel.
- Nawang, S. K. (2018). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 157-168.
- Neti, Z. (2020). Pengaruh Pengguna Mobile Banking dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo .
- Permana, A. (2020). Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak. *Ekonomi Bisnis*, 94-109.
- Rio, S. S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Terapan Manajemen*, 104-114.
- Rizqi, M. (2019). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Jakarta Gajah Mada. *Jurnal Ilmiah Binaniaga*.
- Rokhmawati, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus Shopee) . *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Saptutyingsih, E. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis*. Sleman: Gosyen Publishing.
- Saras, S. R. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang

- Menggunakan Metland Card). *Jurnal Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia*, 1-20.
- Setyawati, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 50-63.
- Sofjan, A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada.
- Suprono, W. (2018). Manajemen Pemasaran Online Makaroni Huhhah Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, 100-120.
- Syahri, L. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 232-243.
- Verrianna, R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *Accounting and Managemet Journal*, 63-79.
- Zahra, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening . *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*.