

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, & Riduwan. (2013). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- bca.co.id. (2019). *bcamobile*. Dipetik November 10, 2019, dari bca.co.id: <https://www.bca.co.id/bcamobile>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Analisis Kualitas Pelayanan*.
- Haslinda, & M, J. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Akuntansi Peradaban : Vol. II No. 1*.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kusumaningrum, P. (2014). *Pengaruh Kualitas Jasa "Mobile Banking" Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri(Persero) Tbk Cabang Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol 7 No 1*, 153-176.
- Mona, M., Kekenusa, J., & Prang, J. (2015). Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud. *JdC, Vol. 4, No. 2*.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Paradigma Vol. 13, No. 01*.
- Putriansyah, I. (2015, November 6). *Mengulik Sejarah Mobile Banking*. Dipetik November 3, 2019, dari kreditgogo.com:

<https://kreditgogo.com/artikel/Digital-Banking/Mengulik-Sejarah-Mobile-Banking.html>

- Raharjo, A., & Djanuarti, I. (2014). Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Studi Kasus Pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar di BEI 2008-2012. *Diponegoro Journal of Accounting, Vol 3, No 1*, 1-10.
- Rapitasari, D. (2016). Digital Marketing Berbasis Aplikasi Sebagai Strategi. *Jurnal Cakrawala Vol. 10 No. 2*.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah, Volume 14, No. 1*.
- Sari, S. W. (2015). *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di nDalem Ngabean Resto*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setyawan, M. A. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Pandanaran Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sharing Vision TM. (2015, Mei 14). *Pertumbuhan SMS/Mobile Banking di Indonesia*. Dipetik November 3, 2019, dari [sharingvision.com](http://sharingvision.com):  
<https://sharingvision.com/pertumbuhan-smsmobile-banking-di-indonesia/>
- Suherly. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon*. Cirebon: Institut Agama Islam Negeri.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality and Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Triana, D., & Widarto, W. O. (2013). Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten. *Jurnal Fondasi, Volume 1 Nomor 1*.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (m-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol 10 No 2*, 273-284.

- Widodo, P. B. (2006). Reliabilitas Dan Validitas Konstruk Skala Konsep Diri Untuk Mahasiswa Indonesia. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro Vol.3 No. 1.*
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Retailing, Vol 64 No 1.*
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Academy of Marketing Science Volume 30 No. 4, 362-375.*