

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggoro, Toha. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta : Universita Terbuka 2008
- Akdon & Riduwan, 2010, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*, Cet 2, Alfabeta
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Dewi Yuliasmi, 2012. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Konsumen dalam Bertransaksi Terhadap Pengaplikasian Layanan Jasa Mobile Banking (Studi Kasus di Kota Medan)*, Universitas Sumatera Utara, Skripsi.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Krishnan, S. 2014. *The Power Potential of Mobile Banking: How to Profit from the Revolution in Retail Financial Services*. Wiley.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. PT. Refika .Aditama Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung.
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. 2010. *Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expections*. New York: Simon and Schuster inc
- Priansa. Donni Juni, 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Seti
- Rakhmat, Jalaludin 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Supriyono, Maryanto, “*Buku Pintar Perbankan*”, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010)

Surat Edaran No.6/18/DPNP. ‘*Perihal Penerapan Manajemen Resiko Pada Aktifitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet Banking*’. (Jakarta: Bank Indonesia, 2004)

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Winardi dan Suparwarman. 2003. *Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.

JURNAL

Febrianita, Andika. 2016. *Pengaruh kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah bank BCA di kota Bandung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

(e-proceeding of management : vol.3 no.3 Desember 2016, page 2879)

Paju, Alfonssius R. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan di Denpasar*. Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya,

(Alfonssius R. Paju, Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya. Volume 1, No.1, Pages 61-74)

Panjaitan, Januar Efendi. Ai Lili Yulianti, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

(DoReMa Jurnal Manajemen Vol. II No. 2, September 2016)

Respati, Januarisya. Edi Yulianto, Andriani Kusumawati, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawidjaya.

(Jurnal Administrasi Bisnis (JB) vol. 41 No. 1 Desember 2016)

Wardhana, Aditya. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*. Fakultas Komunikasi dan Bisnis – Universitas Telkom.

(DoReMa Jurnal Manajemen Vol 10 no 2, September 2015, hal 273 - 284)

Penjelajahan Internet:

<https://apjii.or.id/survei2017> pada 08.01, 18-05-2018

www.bca.co.id/ pada 22.17, 16-07-2018

<https://kreditgogo.com/artikel/Digital-Banking/Mengulik-Sejarah-Mobile-Banking.html> pada 09.17, 26-08-2018