

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Alkayed, W. 2014. Service Quality and Customer Satisfaction In Cairo - Amman Bank In Jordan. *American International Journal of Contemporary Research*. 4(4), hal 99-104.
- Arokiasamy, A.R.A., Abdullah, A.G.K. 2013. Service Quality and Customer Satisfaction in the Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia. *International Referred Research Journal*. 4(2), 1-9.
- Febrianta, Andika dan 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.
- Gummesson, E., dan Lovelock, C. 2004. Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Jurnal of Service Research*.
- Jawas, Fitri Kemala Effendi dan Abdullah. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Bni Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pengguna BNI Internet Banking di Kota Bandung) Tahun 2015. *e-Proceeding of Management*. Vol.2, No.2. Hal. 1095-1102.
- Krishnan, S. 2014. *The Power Potential of Mobile Banking: How to Profit from the Revolution in Retail Financial Services*. Wiley.
- Kurniawan, David., Samuel, H., dan Japarianto, E. (2013). Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking BCA dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory of Reasoned Action. Surabaya: *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume 1, Nomor 1, 1-13.
- Kuswanto, A. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 24(2), 125-134.
- Lovelock, C, Wirtz, J. 2011. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Prawiramulia, Gangsar. 2014. Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung).
- Sa'diyah, Mahmudatus dan Nur Aziroh. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus.
- Sekaran, U. 2006 *Research Methods for Business*. Jakarta: Salema Empat.

- Sekaran, U. and Bougie, R. 2010. *Research Methods of Business: A Sill Building Approach*. Southern Gate: John Willey & Sons.
- Shaikh, A., A. & Karjaluo, H. 2014. *Mobile Banking Adoption: A Literature Review. Telematics and Informatics*. Finland: RessearchGate. Vol. 35, No. 5, University School of Business and Economics.
- Sharma, Geeta & Malviya, Surendra. 2011. Exploring The Dimension of Mobile Banking Service Quality. India: *Devi Ahilya University Research Journal*.
- Syamsul Hadi dan Novi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.
- Trisetyanto, Totok dan Mudiantono. Analisis Pengaruh Trust Dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertansaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Nasabah Bni Semarang).
- Wardhana, Aditya. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan m-banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2. Hal 273-284.
- Windarti, G.A.O. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2(1), 1-20.
- Yunianti, Wiwik. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Surabaya.
- Zeithaml, A. V., Bitner, J. M., dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing: Integrating Costumer Focus Across the Firm*. Singapore: McGraw Hill/Irwin.

BUKU

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Terjemahan. Jakarta: Penerbitan Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, L. K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemah. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodelogi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nurastuti, W. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmawati, Alni dan Fajarwati Fauziyah. 2015. *Statistik Teori dan Pratek* Yogyakarta: Prodi Manajemen UMY.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

----- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

SKRIPSI

Hani'ah, Ika Khoiriyatul. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang. *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang*.

Karomillah, Milla. 2015. Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade. *Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.

Sabiyatunnadhif, Ana Rijeki. 2016. Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung". *Skripsi Universitas Agama Islam Negeri Tulungagung*.

Yuliansyah, Yogi. 2017 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.

WEB

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah> Dikases pada tanggal 20 april jam 23.00 wib

<https://jasakeuanganindonesia.wordpress.com/2015/11/24/mobile-banking-di-indonesia/> diakses pada tanggal 10 maret 2018

<http://sharingvision.com> Sharingvision. Pengguna Mobile Banking 20 Juta. Diakses pada tanggal 19 april jam 01.05

www.jakartaforum.co.id/2017/12/bni-syariah-raih-penghargaan-wow.html?m=0 Diakses pada tanggal 19 Februari 2018 jam 23.40.