

DAFTAR PUSTAKA

- A.Abdurrachman. 2014. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan*. Jakarta: PT. Pradya Paramitya.
- A. Y. Purnomo dan B. M. Dwiyanto. 2017. “*Analisis Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank X Area Semarang)*,” Diponegoro J. Manag., Vol. 6, No. 2, pp. 1–8.
- Adela, M. 2020. “*Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*”
- Ahmadi dan Hermawan. 2013. *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Andi
- Arianto, N. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*”. *Jurnal Pemasaran Kompetitif* Vol. 1 No. 2 h. 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- B.N.Ajuha. 2017. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Dewatara, G.W. and Agustin, S.M. 2019. ‘*Pemasaran Musik Pada Era Digital Digitalisasi Industri Musik Dalam Industri 4.0 Di Indonesia*’. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, vol 18 No 1. Available at: <https://doi.org/10.32509/wacana.v18i1.729>.
- Elfanus, Y. and Purwantini, S. 2016. ‘*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sultan Agung Semarang)*’.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fandi, Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andy.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Ghozali, I. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Halomoan, A. et al. 2020 *Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan*.

- Hocky, A., Sagita, N. dan Chandra, T. 2020. ‘*Pengaruh Citra Bank, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia (Kcp Harapan Raya Pekanbaru)*’.
- Januarti, O. dan Suyatno. 2022. “*Pengaruh Kualitas Layanan Livin by mandiri Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19*”. Edisi Juli-Desember.
- Juniantara, I.M. dan Sukawati, T. 2018. ‘*Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*’, Vol 7 No. 11.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. 2011. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madiistriyatno, H. dan Afdal, R. 2021. ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kereliasan, dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Bank Mandiri KC Banjarmasin*’. *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, Vol 5 No 2. Available at: <https://doi.org/10.32487/jshp.v5i2.984>.
- Maskuri, M.A. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. Available at: <http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jpw>.
- Nasution, E.S. dan Rinaldi, M. 2021 ‘*Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhaap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan*’, Vol 7. No 1.
- Novita, Sari. 2015. “*Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah*”. *Jurnal Fakultas Telkom* Vol 2. No. 1. h 10
- Pranoto, Oktavia & Setianegara Gunawan. 2020. “*Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile banking (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)*”. Vol. 8 No. 1 h. 1-9.

- Rafidah and Lasika, M.D. 2019. *Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani di Kota Jambi*. Vol 3 No 2. Available at: <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/iltizam>.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Simatupang, Batara. 2021. *Perbankan Digital : Menuju Bank 4.0*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, Sofyan 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- .