

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, M. 2020. *Cerita Nasabah Buka Rekening di BNI Sonic: Mudah, Cuma 3 Menit*. Retrieved from kumparan.com: <https://kumparan.com/kumparanbisnis/cerita-nasabah-buka-rekening-di-bni-sonic-mudah-cuma-3-menit-1sw4H2t7b2h/full>. Diakses pada September 2021
- Andika Febrianta, I. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung*. e-Proceeding of Management: Vol.3, No.3, -.
- Arikunto, S. 2007. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aryani, F. 2008. *Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk. (Studi Empiris Pada PT. Bank Bukopin Tbk di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang: Tesis.
- Basri, A. I. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking*. Bisman : Volume 2. Nomor 1 , 1.
- Chrismastianto, I. A. 2017. *Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia* . Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 20 No 1 April 2017, 134.
- Dagi, R. A. 2012. *Pengaruh Penilaian Marketing Research Indonesia (Mri) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Layanan Customer Service Perbankan (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk., Yogyakarta)*. Tesis Universitas Gajah Mada, Abstrack.
- Dwinurpitasari, Y. A. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo*. Skripsi IAIN Ponorogo, 32.
- Ferdinand, A. 2000. *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategik*. Research Paper Series, BP. UNDIP.
- Harahap, D. B. 2017. *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. skripsi UIN Sumatera Utara, 47.
- Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indonesia, I. B. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Keller, P. K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid II Edisi ke 9*. Jakarta: Penhalindo.
- Kotler, P. B. 2002. *Marketing Professional Services: Forward-Thinking Strategies for Boosting Your Business, Your Image and Your Profit*. United State of America: Prentice Hall.
- Krisnasari, H. R. 2013. *Pengaruh Indikator-Indikator Kualitas Layanan Dari Bagian Layanan Mahasiswa Dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Journal of Industrial Engineering & Management Systems Vol. 6, No 1, February 2013, 50.
- Lilis Susilawaty, N. N. 2019. *Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan*. Jurnal Manajemen Maranatha, Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha, 179.
- Mala, Iva Khoiril. 2021. *E-Government : The Effectiveness Of Syariah Digital Portforce Applications In Pegadaian Branch Malang*. Jurnal At-Tamwil:Kajian Ekonomi Syariah Vol. 3 No. 2 September 2021
- Margaretha, F. 2015. *Dampak Electronic Bankaing terhadap kinerja perbankan Indonesia*. Jurnal Keuangan dan Perbankan 19 (3), 514.
- Marshall, L. 2006. Flying High On Service Automation. *Customer Relationship Management, February*.
- Masjono, K. S. 2015. Pengaru hubungan pemanfaatan aplikasi core banking system terhadap kinerja individu karyawan PT Bank Negara Indonesia Syariah. *Akutansi, Keuangan dan perbankan*, 247.
- Mbama, C. 2018. *Digital banking, customer experience and bank financial performance : UK customers' perceptions*. International Journal of Bank Marketing, 230-255.
- Menon, A. B. 1997. *Factors Affecting Interdepartmental Interactions and Their Implications for Product Quality*. Journal of the Academy of Marketing Science, 25.
- Nurdin, N.(2020. *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*. Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 2 No. 1 Tahun 2020, 88.
- Rangkuti, F. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

- Ratminto, F. S. 2018. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press.
- Riska Nofia Safitri, D. M. 2015. *Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*. Skripsi, 1.
- Rombe, Y. 2020. *Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat*. Jurnal Ekonomika Vol IV No 2 Oktober 2020, 38.
- Saputra, F. I. 2013. *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan*. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 Nomor 3, 450.
- Siregar, A. 2016. Financial Technology tren bisnis keuangan ke depan. *Infobanknews*, -.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, E. 2003. *Memaksimalkan Keuntungan dengan Loyalitas Nasabah*. *Infobank*. Edisi 286. Maret 2003: Infobank. Edisi 286.
- Sutojo, S. 1997. *Manajemen Terapan Bank*. Jakarta: Pustakan Binaman Pressindo.
- Zeithaml, V. A. 2003. *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across The Firm. International Edition*. North America: McGraw-Hill Companies, Ltd.
- Website
- Apriyani. 2016, - -. *OJK Waspadai dampak teknologi perbankan*. Retrieved from infobanknews.com: <https://infobanknews.com/topnews/ojk-waspadai-dampak-teknologi-perbankan/> Diakses pada Agustus 2021
- BNI, B. 2019. *Permudah Pembukaan Rekening, BNI Luncurkan BNI SONIC*. Retrieved from bni.co.id: <https://www.bni.co.id/id-id/beranda/berita/siaranpers/articleid/5730> Diakses pada April 2021
- BNI, B. 2021. *Tentang BNI*. Retrieved from [www.bni.co.id: https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah](https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah) Diakses pada Agustus 2021
- Julianto, P. A. 2016. *"Fintech", Cara Perbankan Penuhi Kebutuhan Nasabah*. Retrieved from [Kompas.com](https://www.kompas.com):

<https://pemilu.kompas.com/read/2016/08/25/155721326/.fintech.cara.perbankan.penuhi.kebutuhan.nasabah> Diakses pada Agustus 2021

Yoga, P. 2021. *BNI, Bank BUMN Terbaik 2021*. Retrieved from [https://infobanknews.com: https://infobanknews.com/topnews/bni-bank-bumn-terbaik-2021/](https://infobanknews.com:https://infobanknews.com/topnews/bni-bank-bumn-terbaik-2021/) Diakses pada Agustus 2021

