

DAFTAR RUJUKAN

- Adhari, I (2021). *Kepuasan nasabah & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Afrita, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen di Lotte Grosir Banjarmasin. *ePrints UNISKA*, 1-10.
- Amelia dan Novita. (2019). Analisis Usability Aplikasi Pengisian KRS Online STMIK XYZ Palembang Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 7(1), 17-28.
- Amelia, dkk. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah PT. JNE Cabang Medan. *Jurnal Manajemen* 1(1), 11-24.
- Amunawati, B. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan dan Manfaat yang Dirasakan terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi pada E-Commerce Sociolla (Studi pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Anggara, G. (2016). Faktor Penghambat Minat nasabah Dalam Menggunakan Sistem Layanan Perbankan Berbasis Mobile Banking (Studi Kasus pada Mahasiswa Angkatan 2012-2014 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5(1), 10-11.
- Buchari, A. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Budiono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan nasabah Melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 17(02), 1-15.
- Candrawati, dkk. (2021). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Percieved Risk terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan E-Money (Studi Pada Mahasiswa Program Studi D3 Akuntansi Semester 1 Politeknik Negeri Malang). *Seminar Nasional Gabungan Bidang Sosial* (Vol. 4, No. 1), 57-67.
- Chusnah dan Indriana. (2020). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi DANA). *KINERJA Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 111-122.

- David. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, dan Kemudahan terhadap Kepuasan nasabah Gojek Di Kota Palembang. *STIE MDP Repository*.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, Vol. 13, No. 3.
- Djaja, dkk. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan (JESIT)*, 3(1), 35-50.
- Djunaidi dan Subagyo. (2020). Pengaruh Service Scape dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen di SK Coffee Lab Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadir*, 5(1), 01-18.
- Erina. (2021). Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP. *Jurnal IAIN Ponorogo*.
- Fathin, dkk., (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas nasabah (Studi kasus pada pengguna SIMCARD Telkomsel di Jabodetabek). *Seminar Nasional Riset*, 1(1).
- Febrianto & Rahmawati. (2021). The Influence of Perceived Ease of Use And Perceived Usefulness of BNI Sonic On BNI Customer Satisfaction At Main Branch BNI UGM Yogyakarta. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 9(5), 71-88.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunardi dan Erdiansyah. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456- 463.
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development) Uji Produk Kuantitatif dan Kualitatif Proses dan Hasil Dilengkapi Contoh Proposal Pengembangan Desain Uji Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hulud, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan nasabah Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Mahasiswa Unisma Pengguna GrabBike di Kota Malang). *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 11(25), 101-115.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2015). *Metode Penelitian Statistik*. Penerbit Andi.
- Indahniar, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Akademik Terhadap Kepuasan Melalui Brand Image Pada Mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-7.
- Indriyani, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap. *Saintara: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, 32-38.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan nasabah*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*. Terjemahan oleh: Bob Sabran,
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan, H. H. (2017). Pengaruh *Perceived Quality* Terhadap Brand Loyalty Melalui Mediasi *Brand Image* Dan *Brand Trust*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(2), 228-239.
- Kusmianti, (2019) Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Transportasi Jakarta (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Transjakarta Di Jakarta Selatan).
- Lantang, dkk. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech Digital Payment. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 406-414.

- Marcus, dkk. (2012). Analisis Regresi Komponen Utama untuk Mengatasi Masalah Multikolinieritas Dalam Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus: Curah Hujan di Kota Ambon Tahun 2010). *Jurnal Berekeng*, 6(1), 31–40.
- Mardiani dan Yani. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk dan Citra Merek Smartphone Xiaomi Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Jakarta Utara. *Media Studi Ekonomi*, 38-47.
- Nugroho, Eko. (2008). *Sistem Informasi Manajemen : Konsep, Aplikasi dan Perkembangan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Poha, dkk. (2022). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 10(1), 86-104.
- Prastiwi dan Rivai. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas nasabah. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 244-256
- PT. Bank Central Asia. 2022. Laporan Keberlanjutan BCA 2022: *Live to Impact*. Tersedia : <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Laporan-Keberlanjutan/2023/20230216-bca-sustainability-report-2022-ina.pdf>
- Pratama dan Yulianthini. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Kepuasan nasabah Grab Food di Bali pada Masa Pandemi Covid-19. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2).
- Pratama, & Suputra. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27.2(Mei), 927–953.
- Ramadhanti, V. S. (2021). Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna E-Health. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 11(4), 897-904.
- Ratri, L. E. (2007). *Strategi Memenangkan Persaingan Pasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasi, *Journal of Sustainability Business Research (JSBR)*, 2(2), 174-183.
- Sanusi, dkk. (2022). Pengaruh *Perceived Usefulness* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-Toll (Studi pada Pengguna E-Toll Card di Cirebon). *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*.

Setyowati dan Wiyadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas nasabah dengan Kepuasan nasabah Sebagai Variabel Pemediator. *Jurnal Manajemen Daya Saing Vol 18, No 2 (2016)*, 109-110.

Sihombing, dkk. (2022). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus Aplikasi Agoda). *eProceedings of Management*, 9(2), 721-726.

Sopiyan. (2020). Pengaruh Iklan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen sepeda Motor Honda PT Helmi Hendra Motor Maja Majalengka). *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2).

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suri dan Nainggolan. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan nasabah di Pippo Italian Senayan Restaurant. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV.ANDI.

