

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Hair, Joseph. F dan dkk. *A Primer on A Partial Least Squares Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. States Of America: SAGE Publications, 2017.
- Kaihatu, Thomas S. dan dkk. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Kertajaya, Hermawan. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan, 2006.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England: Pearson Education, 2015.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I*. Jakarta: Erlangga, 2018.
- . *Marketing Management Fifteenth Edition*. New Jersey: Pearson, 2016.
- Kristiawan, dkk. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Sitoyo, Sandu. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Pengantar Statistik Pendidikan*. Malang: Gunung Samudera, 2015.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Strategi Bank Di Era Global : Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenamedia Group, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Yusmad, Muamar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktek*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Jurnal

- Abdullah, Baad dan dkk. "Cunsomer Use of Mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an Integrated Model." *International Journal of Information Management* (2018).
- Amelia, Faranita. "Pengaruh Customer Perceived Value, Customer Satisfication, Dan Product Innovation Terhadap Customer Loyalty." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (2019): Vol. 3 No.1.
- Ansori, Miswan. "Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri keuangan Syariah Di Jawa Tengah." *Jurnal Studi keislaman* (2019): Vol. 5 No. 1.
- Atmaja. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB." *Jurnal Ecodemica* (2018): Vol. 2 No.1.
- Eko Yuliawan, Mbayak Gintang. "Pengaruh Experiental Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota." *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* (2016): Vol. 6 No.1.
- Fajar Akbar, Niken Hendrakusuma, dkk. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon ." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* (2019): Vol. 3 No. 5.
- Kurniawan dan shihab. "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dn Kualitas Hubungan Terhadap kepuasan Nasabah serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah BSM." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* (2015): Vol. 13 No. 2.
- Rahmad, Andri Daisy. "Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sms Banking." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* (2017): Vol. 43 No. 1.
- Ramadhan, Reza dan Sri Herianingrum. "Persepsi Kemudahan, Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* (2017): Vol. 4 No. 6.
- Sri Imelda, Hikmayanti Huwaida. "Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin ." *Jurnal INTeKNA* (2019): Vol. 19 No. 2.
- Yeri Resika, Zakaria Wahab, dkk. "Customer Perceived Value Dan Customer Trust: Identifikasi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Go-Car." *Jurnal Of Management and Business Review* (2019): Vol. 16 No. 1.

Faranita Amelia, Keni. "Pengaruh Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Dan Product Innovation Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Rebranding All New Sour Sally)." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (2019): Vol. 3 No. 1.

Tesis dan Skripsi

Cristhy, Avin. "Pengaruh Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Word Of Mouth Pada PT. Bank Mandiri Bandar Lampung." *Tesis UNILA* (2017).

A'Syiroh. "Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Ciputat." *Skripsi* (2017).

Azilah, Nur. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2019).

Azizah, Kusnul. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah." *Skripsi IAIN Tulungagung* (2016).

Dewi, Yeni Anda. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo." *Skripsi IAIN Ponorogo* (2019).

Fauzi, Muhammad Nur. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan nasabah, Kualitas, Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2018).

Fergiawan, Danar. "Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta." *Skripsi IAIN Surakarta* (2016).

Kusuma, Noviana Landy. "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking BNI Syariah." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2019).

Marantisna, Yayang. "Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Binong." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2019).

Ningsih, Arum Sri Wahyuni. "Komitmen, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan ." *Skripsi IAIN Tulungagung* (2019).

Prayoga, Arde. "Pengaruh Keadilan Layanan, Kualitas Layanan, kepercayaan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Di Surabaya." *Skripsi STIE Perbanas* (2017).

Ramadhan, Ginanjar. "Analisis Pengaruh Biaya Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Jenius Menggunakan Model Neural Networks." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2019).

Rihdiarwidiastuti, Olik. "Pengaruh Pemasaran Relasional dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2017).

Ulfa, Risdiana. "Strategi Pemasaran Produk Simpanan Sirela Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di BMT Walisongo Mijen" *Tesis UIN Walisongo* (2017).

Wangi, Anindhitya Sekar. "Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Niat Pembelian Kembali yang di Mediasi Oleh Kepuasan Konsumen Lazada.co.id Bandar Lampung." *Skripsi Universitas Negri Lampung* (2019).

Wibowo, Taufan Bayu Adjie. "Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan Nasabah terhadap Layanan M-Banking." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2018).

Yuliansyah, Yogi. "Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta." *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah* (2017).

Elshabyta. "Fintech dan Cashless Society: Sebuah Revolusi Pendongkrak Ekonomi Kerakyatan." *Essay Booklet The Transformative Power Of Fintech UGM* (2018).

Mandiri, Bank Syariah. "Annual Report Bank Syariah Mandiri." 2018.

Website

Indonesia, Bank. [https://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem pembayaran/perkembangan/Pages/DaftarIstilah-SP-2015.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem_pembayaran/perkembangan/Pages/DaftarIstilah-SP-2015.aspx). 2015. 15 April 2020.

Puspaningtyas, Lida. <https://m.republika.co.id/berita/q066mx423/emmobile-bangkingem-mandiri-syariah-tingkatanpendapatan-bank>. 30 Oktober 2019. 5 April 2020.

Social, We Are. <https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media> . 2 Juli 2020.

Syariah, Mandiri. <https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/mandiri-syariah-mobile>. 2017. 12 April 2020.

Wikipedia. <https://id.wikipedia.org/wiki/Pelanggan>. 14 Juni 2019. 10 Juni 202

