

DAFTAR PUSTAKA

- Altuntas, S., & Baykal, U. (2010). Relationship Between Nurses Organizational Trust Levels and Their Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Nursing Scholarship*, Vol.42 (2).
- Anggraini, A. (2013). Pengaruh Kualitas, Citra, dan Merek Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Layanan Kartu Prabayar IM3 (Studi Pada Mahasiswa FISIP Universitas Diponegoro Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1-7.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Chulaifi, M. I., & Setyowati, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah dan Haji Pada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, Vol.03 No. 01.
- Clarke, S. (2009). *E-Banking Management: Issue, Sollution and Strategies, Terjemahan Oleh Mahmood Shah*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.2, No. 1:1-12.
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Floh, A., & Treiblmaier, H. (2006). "What Keeps the e-Banking Customer Loyal? A Multigroup Analysis of The Moderating Role of Consumer Characteristics on e-Loyalty in The Financial Service Industry". *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol.7, No.2.
- Gardenia. (2008). Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Fakultas Ekonomi Univeritas Gunadarma*.

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, A. (2014). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Nominal*, Vol.3 No.2.
- Gunawan, F. (2013). Pengaruh Persepsi Merek dan Kepercayaan Konsumen Atas Produk Terhadap Brand Switching Atas Produk Smartphone (BlackBerry) Pada Mahasiswa UNP. *Jurnal Manajemen*, Vol.2 No. 01.
- Handayani, D., & dkk. (2010). *The Official MIM Academy Coursebook Brand Operation*. Jakarta: Esensi Erlangga Group.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). 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*, Vol.3, No.5 : 4267-4275.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. V.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5, No.2.
- Indonesia, I. B. (2016). *Strategi Manajemen Risiko Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, P. B. (2013, Oktober 4). *Nomor: 9/15/PBI/2007*. Retrieved from <http://www.ojk.go.id/peraturanbankindonesia-nomor-9-15-pbi-2007>
- Irawan, H. (2002). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.

- Iskandar, P., & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi PT. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management*.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Karsono. (2008). Pengaruh Customer Satisfaction and Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.8.
- Kasmir. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada.
- Kasmir. (2009). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasari, & Ernawati, N. (2012). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal USM Q-MAN*, Vol.1 No.3.
- Kuswanto, A. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 14, No.2.
- Layanan Perbankan Digital BNI*. (2021, Mei 7). Retrieved from Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20210507/90/1391531/makin-diminati-transaksi-perbankan-digital-di-bni-hampir-80-persen>
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.54 No.1.

- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & A., H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharsi, & Fenny. (2006). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. *Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*, No.23 Mei-Agustus.
- Maulana, H. Gumelar. G. (2013). *Psikologis Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.
- Murphy, G., L.B. Murphy and T.M. Newcomb. (1973). *Experimental Social Psychology : An Interpretation Of Research Upon Socialization Of The Individual, Rev Ed.* New York : Harper and Brothers.
- Ningsih, E. R. (2010). *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasran*. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Notoadmodjo, S. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursiana, A. (2015). Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi Terhadap Loyalitas, Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19(3): 450-462.
- OJK, P. (2013, Oktober 4). Retrieved from Nomor: 9/15/PBI/2007: <http://www.ojk.go.id/peraturanbankindonesia-nomor-9-15-pbi-2007>.
- Olson, J.M and M.P. Zanna. (1993). Attitudes and Attitude Change. Annual Review Of Psychology. *Annual Review of Psychology*, Vol. 44, 117–154.
- Payne, A. (2008). *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pinontoan, W. (2013). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4, Hal. 192-201.
- Pramudyo, A. (2012). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *JBMA*, Vol. I, No. 1 ISSN: 2252-5483.

- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *TEKNOBUGA*, Vol. 1, No. 1.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality Toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, Vol.5 (9) 1099-1104.
- Revit, D. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Sentral Asia TBK Cabang Padang*. Universitas Andalas Fakultas Ekonomi.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saraswati, A. U. (2021, Mei). *BCA, BNI, BRI TOP 3 Digital Banking*. Retrieved from infobank: infobank
- Sari, A. I. (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry Pada Mahasiswa STIE Harapan Medan. *Jurnal e-maksi Harapan*, Vol.1 No.1.
- Sari, H. V., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.6, No. 1.
- Sears, David O. (1999). *Psikologi Sosial 2*. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Shergill, G. S., & Li, B. (2005, August 5). *Internet Banking-An Empirical Investigation of Customer's Behaviour for Online Banking in New Zealand*. Retrieved from <http://www.business.massey.ac.nz/commerce/research.outputs/2004/2004011.pdf>.
- Siagian, H., & Cahyono, H. (2014). Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.8 No.2.

- Sitanggang, L. M. (2020, Oktober 27). *Strategi BNI di Tengah Pandemi*. Retrieved from kontan.co.id: <https://keuangan.kontan.co.id/news/bni-perkuat-layanan-digital-di-tengah-pandemi>.
- Sobur, A. (1999). *Analisis Teks Media: Suatu Pengantar untuk Analisis Wacana, Analisis Semiotik, dan Analisis Framing*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Stanton, J. W. (1978). *Fundamental of Marketing*. New York: McGraw Hill Book Company Inc.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management*, Vol. 4 No.1.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunarto, A. (2009). *Seluk Beluk E-Commerce*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suyuthi, M. (2012). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar*. Makassar: FE-Universitas Hasanuddin.
- Tampubolon, N. (2004, August 24). *Surat Edaran: Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet*. Retrieved from <http://www.bi.go.id/biweb/utama/peraturan/se-6-18-04-apnp.pdf>.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tschannen-Moran, M., & Hoy, A. W. (2001). Teacher Efficacy: Capturing an Elusive Construct. *Teaching and Teacher Education*, Vol.17.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wardana, R. W., & Sriwidodo, U. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 15 No. 3 : 329 – 338.
- Wareza, M. (2021, Januari 14). *Strategi Bank Digital BNI*. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210114141239-37-215945/digempur-maraknya-bank-digital-ini-jurus-bni-bersaing>
- Yamin, S. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yaqin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya. *STIE Perbanas Surabaya*, Vol.4.
- Yusnaini. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol.1 No.3 pp. 1-20.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: Mc Graw Hill Companies. Inc.