

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. (2014). Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Lembaga Keuangan di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Perbankan Indonesia*.
- Armstrong, P. K. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Auta, E. M. (2010). E-banking in developing economy: Emperical evidence from Nigeria. *Juornal of applied quantitative methods*, 5(2).
- Fernandes, Y. D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Flavián, C. &. (2006). Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy: Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 106 No. 5, hlm. 601–620.
- Kasmir. (2004). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafino Persada.
- Kim, D. J. (2010). Trust and Satisfaction, Two Stepping Stones for Successful E-Commerce Relationships: A Longitudinal Exploration. *Information Systems Research*, Vol. 20 No. 2.
- Krisni. (2014). Perilaku Nasabah dalam Penggunaan Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Perbankan*.
- Lubis, M. V. (2021). Analisis Minat Nasabah Pada engguna Aplikasi BSI Mobile Banking Dalam Upaya meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rauntauprapat. *SENDRIABDI*, 874-881.
- Marlius, Y. D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Jurnal Pundi*, Vol. 2 No. 2.
- Mawardi, F. R. (2011). Pengaruh Risiko Kredit terhadap Profitabilitas Bank Umum di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 25–34.
- Mulyono. (2008). Pelayanan Prima sebagai Faktor Pendukung Keberhasilan Usaha. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rahmat, M. (2011). Bank sebagai Lembaga Intermediasi Keuangan dalam Sistem Perekonomian. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.
- Rian Maulana, I. I. (2018). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Tecnology. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2).

- Saladin, D. (1994). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Stuart, G. V. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan dan Pelayanan Nasabah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Venkatesh, V. M. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, Vol. 27 No. 3, hlm. 425–478.
- Warjiyo, P. (2022). Independensi Bank Sentral dan Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*. Jakarta: Bank Indonesia.

