

DAFTAR PUSTAKA

- Abdya, Y. (2019). *Penanganan Keluhan Nasabah di Bank Nagari Cabang Batusangkar*. Diwawancarai tanggal 18 November 2019
- Abdya, Y. (2019). *Layanan Nagari Mobile Banking*. Diwawancarai tanggal 18 November 2019
- Aco, A., & Hutami, E. (2017). *Analisis Bisnis E – Commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar*. Diakses pada <http://journal.uin-alauddin.ac.id> diakses pada tanggal 1 Agustus 2019
- Adhitya, C.R.S., & Bayu, R. (2015). *Analisis Pengaruh Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Tjampuhan Ubud*. Diakses pada <http://ojs.ubud.ac.id> diakses pada tanggal 6 September 2019
- Ahamdi, C., & Danang, H. (2013). *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Andi
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Apriyani, D.A., & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Diakses pada <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id> diakses pada tanggal 2 September 2019
- Bank Nagari. (2019). *Nagari Mobile Banking*. Diakses pada <http://play.google.com> diakses pada tanggal 2 September 2019
- Bank Nagari. (2016). *Produk dan Layanan Bank Nagari*. Diakses pada www.banknagari.co.id diakses pada tanggal 24 April 2019
- Bank Nagari. (2016). *Company Profile*. Diakses pada www.banknagari.co.id diakses pada tanggal 24 November 2019
- Daryanto. (2011). *Tujuan, Karakteristik, Jenis dan Strategi Pemasaran Jasa*. Diakses pada <https://www.kajianpustaka.com/2018/11/tujuan-karakteristik-jenis-dan-strategi-pemasaran-jasa.html> diakses pada tanggal 22 April 2019
- Ervina, T., Januardi & Fitri, A. (2010). *Analisis Hubungan Antara Karakteristik Konsumen dengan Kepuasan Produk pada Perusahaan Spa*. Diakses pada <http://ojs.ubud.ac.id> diakses pada tanggal 6 September 2019
- Fadlan, A., & Rizki, Y.D. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Diakses pada <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id> diakses pada tanggal 12 Agustus 2019

Faisal, H. (2018). *Bank Nagari: Transaksi Digital Melonjak 400 Persen*. Diakses pada <https://sumatra.bisnis.com> diakses pada tanggal 24 April 2019

Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga

Hill, N. (2011). *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain University Press

Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasarsan & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta

Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasarsan & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Imam, WS. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Irmawati, D. (2011). *Pemanfaatan E-Commerce dalam Dunia Bisnis*. Diakses pada https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewi-imarwati_pemanfaatan-e-commerce-dalam-dunia-bisnis diakses pada tanggal 12 Agustus 2019

Kaihatu, T.S., Achmad, D., & Agoes, T.L.I. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : Andi

Kasirin, U. (2019). *Mengenal Layanan Digital Banking dan Jenis-Jenisnya*. Diakses pada <http://akuntansikeuangan.com/digital-banking/> diakses pada tanggal 13 Agustus 2019

Kasmir. (2012). *Dasar – Dasar Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers

Kotler, P., & Gary, A. (2012). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kotler, P., & Gary, A. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga: Jakarta

Kotler, P., & Kevin, L.K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

Kotler, P., & Kevin, L.K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Jakarta: Erlangga

Kurniawati, H.A. (2015). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi*. Diakses pada <http://eprints.iain-surakarta.ac.id> diakses pada tanggal 13 Agustus 2019

- Kurniawati, H.A., Wahyu, A.W., & Alfi, A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*. Diakses pada <http://jurnal.unej.ac.id> diakses pada tanggal 13 Agustus 2019
- Kompasiana. (2018). *Masa Depan Industri Keuangan dan Perbankan di Era Digital Ekonomi*. Diakses pada <https://www.kompasiana.com> diakses pada tanggal 22 April 2019
- Lovelock, C., & Jochen, W. (2011). *Service Marketing (People, Technology, Strategy)*. England: Pearson Education Limited
- Lovelock, C., & Gummesson. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Miliana, N., Muhammad, R.S., & Joko, N. (2018). *Pemanfaatan Website dan Marketplace Terpadu untuk Meningkatkan Potensi Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kabupaten Lumajang*. Diakses pada <http://jurnal.unmuhjember.ac.id> diakses pada tanggal 13 Agustus 2019
- Norwel, N. (2005). *Top Tips For Handling Complaint*. London: GP
- Nuryanti. (2013). *Peran E – Commerce untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Menengah (UKM)*. Diakses pada https://www.academia.edu/23121102/Jurnal_e_commerce diakses pada tanggal 13 Agustus 2019
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*. Diakses pada <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum> diakses pada tanggal 24 April 2019
- Perdana, P. (2019). *Bank Nagari Gangguan Jaringan Nasabah Komplain Tidak Bisa Transaksi*. Diakses pada <http://regional.kompas.com> diakses pada tanggal 2 September
- Riadi, M. (2013). *Perdagangan Elektronik (E-Commerce)*. Diakses pada <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/perdagangan-elektronik-e-commerce> diakses pada tanggal 13 Agustus 2019
- Rebecca. (2016). *Jenis-Jenis E-Commerce & Contohnya*. Diakses pada www.progresstech.co.id diakses pada tanggal 12 Agustus 2019
- Saleh, A.M., (2010). *Public Service Communication*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang (UMM)
- Suchaeri, H. (2012). *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo:

Metamograf

- Sumarwan, U. (2011). *Riset Pemasaran & Konsumen – Seri 1*. Bogor: IPB Press
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tabita, R., Lay, M.C.S., & Adriana, A. (2013). *Analisa Pengaruh Service Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Lion Air*. Diakses pada <http://media.neliti.com> diakses pada tanggal 6 September 2019
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Udaya, J. (2013). *Manajemen Stratejik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang–Undang Bank Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Sistem Pembayaran
- Venmard, Y., Agung, S., & Johan, N. (2016). *Analisis keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado*. Diakses pada <http://ejournal.unstrat.ac.id> diakses pada tanggal 2 September 2019
- Wong, J. (2010). *Internet Marketing For Beginners*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Wulandari, N.P., Nadya, N., & Karina, M. (2017). *Analisis Faktor – Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*. Diakses pada <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/bistek/article/view/196> diakses pada tanggal 14 Agustus 2019
- Wulantika, R. (2019). *Langkah – langkah yang Dilakukan Customer Service dalam Memberikan Penanganan Keluhan Nasabah*. Diwawancarai tanggal 20 November 2019
- Wulantika, R. (2019). *Penyebab Terjadinya Keluhan Nasabah yang Berkenan dengan Produk Non Mobile Banking*. Diwawancarai tanggal 20 November 2019
- Wulantika, R. (2019). *Penyelesaian Keluhan Pelanggan Layanan Nagari Mobile Banking*. Diwawancarai tanggal 20 November 2019

Yuliana, R. (2012). *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang*. Dosen tetap STIE Semarang. Jurnal STIE Semarang. Diakses pada <http://media.neliti.com> diakses pada tanggal 6 September 2019

Yusuf, J. (2010). *Panduan Dasar Account Officer*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

