

DAFTAR PUSTAKA

- Adila, M. (2017). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok) (Bachelor's thesis, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Antasari, A. S. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 1-9.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(1), 49-63.
- Asari, M., & Rubiah, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Pemerintah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stie Ipwija Jakarta). *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 18(3), 233-242.
- Bank Nagari. (2019). Laporan Tahunan, Diakses Melalui [Http://www.banknagari.co.id](http://www.banknagari.co.id) pada 16 Februari 2021
- Hartawan, D. (2017). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 149-166.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta :Erlangga
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jilid 1. edisi ke 13: Jakarta :;erlangga
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Khoirunnisa, E. (2018). Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Kantor Cabang Surakarta (*Doctoral Dissertation*, Iain Salatiga).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kesuma, E., & Amri, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 4 (4), 176-192.
- Kiling, I. S., Saerang, D. P., & Maramis, J. (2016). Analisis Faktor-faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT. Bni (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(3).

- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3).
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan YogyakartaCilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Maliyah, S. (2015). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan (Trust) Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Henan Putihrai Asset Management. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mercur Buana*, 1(1), 96732.
- Setiawan, M. B. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada pd. bpr bank pasar kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 14(2).
- Setyawan, Y. N. (2014). Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1).
- Sugiarto, A. (2012). Adopsi Internet Banking Bagi Keunggulan Performa Perbankan: Sebuah Studi pada Sektor Perbankan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 4(1).
- Susanto, R. (2020). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Sekaran, Uma. 2014. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business) Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business*. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah xyz di jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 3(3), 417-417.
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34-42.
- Yusnaini, Y. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1), Maret-Agustus.

Yunianti, W. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Surabaya (*Doctoral dissertation*, STIE PERBANAS SURABAYA).

