

DAFTAR PUSTAKA

- Award, T. B. (2019). Top Brand Index. Retrieved from <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halisan, A., & Arief, P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Pada Bank Sultra. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1).
- Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, A. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, Volume IV*(24–29), 6.
- 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. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 9.

- Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud. (2015). *Effects Of Service Quality, Customer Trust And Customer Religious Commitment On Customer Satisfaction And Loyalty Of Islamic Banks In East Java*. VII(2), 14.
- Imelda, S., & Hikmayanti Huwaida. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTENAKA*, 19(2), 69–133.
- Kasmir. (2017). *customer services excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. lane. (2016). *Marketing Management* (15td ed.). Pearson Education, Inc.
- Mahaputra, M. R. (2017). The Influence of Trust and Customer Value to Customer Satisfaction on Bank BRI Branch Soetomo Jambi M. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 2(8), 737–743. <https://doi.org/10.21276/sjbms>
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo*. 7(1). Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/287232-pengaruh-kepercayaan-pelanggan-terhadap-93f35403.pdf>
- Noor, J. (2015). *Analisis Data Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Novita, D., & Wulandari, S. (2020). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi (Participation) Pelanggan Wulan Rent Car. *Journal of Applied Business and Economics (JABE)*, 6(3), 259–273.

- Permata Sari, A. A. R., & Kerti Yasa, N. N. (2020). *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*. Lakeisha.
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*. 2(3), 285–297.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- Rahman, D. A., Hasan, M., & Mia, M. A. (2017). *Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction in Bangladesh: An Analysis* 26 *THE COST AND MANAGEMENT*. 45(2).
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian D i Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ruth jessica, C., Simarmarta, P., & Sri, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BCA Finance Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan*. 4(1), 16.
- Sekaran, U., & Roger, B. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th ed.). Salemba Empat.
- Setiawan, H. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528.

- Sri, N., & Retno, W. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI – Depok)*. 1410–3737.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tbk, P. B. C. A. (2019). *Laporan Keberlanjutan 2019*. Retrieved from <https://www.bca.co.id/~//media/Files/Report/Tahunan/20200327-SR-BCA-2019-INA-dan-ENG>
- Tempo.co. (2019). BCA Ungkap Penyebab Layanan Mobile Banking Bermasalah Kemarin. *Tempo.Co*. Retrieved from <https://bisnis.tempo.co/read/1235448/bca-ungkap-penyebab-layanan-mobile-banking-bermasalah-kemarin/full&view=ok>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tumewah, E., Juniarta, & Kurniawan, Y. (2020). The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers. *International Journal of Management and Humanities*, 4(6), 132–138. <https://doi.org/10.35940/ijmh.f0634.024620>
- Usman, H., & Sobari, N. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Yusup, D. K. (2019). Analyzing the effect of service quality on customer satisfaction of islamic banking in West Java Province, Indonesia. *Management*

Science Letters, 9, 2347–2356. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.7.020>