

DAFTAR PUSTAKA

- _____. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998*
- Griffin, Jill. (2012). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Haniah, Ika Khoiriyah. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank X Cabang Semarang*. Semarang: Skripsi Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang
- Hasibuan, Malayu. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Julius R.. Latumaerissa. (2014). *Manajemen Bank Umum*, Surabaya: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis, Ahmad. (2007). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka
- Otoritas Jasa Keuangan (2015). *Bijak Ber E-Banking*, Jakarta
- Saleskit BJB Kantor Cabang Kebayoran Baru*. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk.
- Tampubolon, Nelson. (2009). *Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking)*. Jakarta: Erlangga.
- www.bankbjb.co.id Produk dan Layanan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Diakses Pada Tanggal 12 Maret 2019.
- www.bankbjb.co.id Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Diakses Pada Tanggal 12 Maret 2019.