

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat (2) tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- \_\_\_\_\_, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Ayat (2)
- \_\_\_\_\_, Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/1997 Pasal 1 Ayat (2) tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- \_\_\_\_\_, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 4 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum
- \_\_\_\_\_, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/30/DPNP/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- Abdurahman, A. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ayu, G. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bank Muamalat. (n.d.). *Internet Banking Muamalat*. Retrieved from Bank Muamalat: [bankmuamalat.co.id/e-banking/internet-banking-muamalat](http://bankmuamalat.co.id/e-banking/internet-banking-muamalat)
- BCA. (2021). *Tentang BCA*. Retrieved from Bank Central Asia: <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca>
- Harish, I. (2017). *Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Depok)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Indonesia, B. E. (t.thn.). *Mobile Banking*. Diambil kembali dari Bursa Efek Indonesia: [idx.co.id](http://idx.co.id)
- Investopedia. (2021). *Bank*. Retrieved from Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/b/bank.asp>
- Investopedia. (2020, Agustus 25). *Mobile Banking*. Diambil kembali dari Investopedia: [investopedia.com/terms/m/mobile-banking.asp](http://investopedia.com/terms/m/mobile-banking.asp)
- Kasmir. (2015). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (Vol. 15th Edition). Harlow, England: Pearson.
- Kumparan. (2021, Mei 4). *BNI Mobile Banking, Terbaik di Antara Mobile Apps Bank Indonesia*. Retrieved from Kumparan: <https://kumparan.com/kumparanbisnis/bni-mobile-banking-terbaik-di-antara-mobile-apps-bank-nasional-1vgC4ZqMz8R>.
- Lovelock, C. (2016). *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (Vol. Eight Edition). USA: World Scientific Publishing Co. Inc.
- Munthe, S. (2014). *Survey Kepuasan Konsumen Terhadap Pemanfaatan Layanan e-Banking Pada Bank-Bank Umum di Kota Medan*. Dipetik Mei 28, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publication/14772-ID-survey-kepuasan>.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018, Agustus 8). *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. Diambil kembali dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK): [ojk.go.id](http://ojk.go.id).
- Rustanti, E. (2016). *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI E-Banking*. Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Vol. 18, No. 2, 34.
- School, H. B. (2013). *The Mobile Banking and Payment Revolution*. Boston: European Financial Review.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- The Financial Brand. (2021). *Online and Mobile Banking Adoption Soars, Setting New Benchmarks for 2021*. Retrieved from The Financial Brand: <https://thefinancialbrand.com/10758/online-mobile-banking-adoption-rates-covid/>
- Wikipedia. (t.thn.). *E-Banking*. Diambil kembali dari Wikipedia: [id.wikipedia.org/wiki/E-banking](http://id.wikipedia.org/wiki/E-banking).
- Wikipedia. (t.thn.). *Bank Central Asia*. Diambil kembali dari Wikipedia: [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Central\\_Asia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Central_Asia)
- Wirtz, J. (2018). *Essentials of Service Marketing* (Vol. 3rd Edition). Harlow, England: Pearson.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (Vol. 7th Edition). New York: Mc. Graw-Hill.