

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. (1998). Jakarta
- \_\_\_\_\_, *POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. (2018). Jakarta.
- Damayanti, D. D. (2017). *Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Lamongan*. Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI), 2(3), 15- Halaman.
- Harish, I. N. (2017). *Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis).
- Hrp, Ardiansyah Putra., & Saraswati, Dwi. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Kasmir. (2012). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Priansa, Donni Juni. (2016). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- PT Bank Negara Indonesia, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Negara Indonesia* (Jakarta: PT BNI, 2020)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, Satisfication*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Shinhan Bank. (2021). *Pengertian Mobile banking*. Diakses pada 24 Mei 2021, dari <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>.