

## DAFTAR PUSTAKA

- Arciniegas Paspuel, O. G., Álvarez Hernández, S. R., Castro Morales, L. G., & Maldonado Gudiño, C. W., Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAHDALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL BANKINGDENGAN MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDAACEH. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69–84.
- Asaniyah, N. (n.d.). *PELESTARIAN INFORMASI KOLEKSI LANGKA: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi*. <http://digilib.pnri.go.id>
- Asaniyah, N. (2017). Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi. *Buletin Perpustakaan*, 57, 85–94.
- Bilika, F., Safari, M., & Mansori, S. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction in Mozambique Banking System. *Journal of Marketing Management and Consumer Behavior*, 1.
- Cuhanazriansyah, M. R., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 311. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35853>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 2*. Universitas Diponegoro.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I, Vol.1*(No.1), PP.40-54.
- Hardiansyah. (2012). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bina Media.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*.
- Jill, G. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.

- Kim, H. (2013). Exercise Rehabilitation for Smartphone addiction. *Journal of Exercise Rehabilitation*, 9, No. 6, 5.
- Kotler dan Keller. (2014). *Marketing Management Edisi 14*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Maharani, A. dhiyah. (2010). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Mega Semarang. *Navigation*, 129.
- Marlien, S., Dan, A., Universitas, D., & Semarang, S. (n.d.). *PROSIDING SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU & CALL FOR PAPERS UNISBANK (SENDI\_U) Kajian Multi Disiplin Ilmu untuk Mewujudkan Poros Maritim dalam Pembangunan Ekonomi Berbasis Kesejahteraan Rakyat*.
- Mayer, E. K., Sevdalis, N., Rout, S., Caris, J., Russ, S., Mansell, J., Davies, R., Skapinakis, P., Vincent, C., Athanasiou, T., Moorthy, K., & Darzi, A. (n.d.). *Surgical Checklist Implementation Project: The impact of the WHO Checklist on risk-adjusted clinical outcomes following national implementation*.
- Mira, S. (2013). Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Tingkat Kepercayaan Pelanggan. *Skripsi*, 177.
- Morgan, A. J., & Glossop, A. J. (2016). Severe community-acquired pneumonia. *BJA Education*, 16(5), 167–172. <https://doi.org/10.1093/bjaed/mkv052>
- Priansa. (2017). *Principles of Marketing* (14th editi).
- Purnanta Anzie, L., & Arifin, Z. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Nasabah Pengguna Produk Tabungan BCA di wilayah Rungkut Mapan, Surabaya). *Profit*, 09(02), 9–22. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2015.009.02.2>
- Sangajdi, Sopiah, & Mamang, E. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Siregar, N. F., & Rini, Q. K. (2019). REGULASI DIRI DAN IMPULSIVE BUYING TERHADAP PRODUK FASHION PADA REMAJA

- PEREMPUAN YANG BERBELANJA ONLINE. *Jurnal Psikologi*, 12(2), 213–224. <https://doi.org/10.35760/psi.2019.v12i2.2445>
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sumarauw, J., Jorie, R., & Victor, C. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 671–683.
- Sumirat, P., Suhardi, Y., & Soetopo, M. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal STEI Ekonomi*, 25(2), 1–22. <https://doi.org/10.36406/jemi.v25i2.89>
- Supriyadi. (2014). DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Pada Kreditur PD . BKK Dempet Kota Kabupaten Demak ) Supriyadi Marlien. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call for Papers Unisbank (Sendi\_U)*, 978–979.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. Edisi ke-3 Yogyakarta* (Edisi ke-3).
- Trisnawaty, M., Kunci, K., Kerja, L., Kerja, B., & Kerja, P. (n.d.). *PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA BAGIAN PRODUKSI 1 PT JS JAKARTA)*.
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten

Minahasa Selatan Influences of Trust and Satisfaction To Customer Loyalty At Pt. Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat, Amurang, Kabupaten Mi. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3(1), 64–79.

Wulan Pinontoan. (2013). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA, VOL 1 NO.4(4)*, 192–201.

Zawiyah, S. (2019). Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 15.