

Daftar Rujukan

Refrensi buku

- Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PRENAMEDIA GROUP, 2010).
- Kasmir, *Cosumer services excellent: teori dan praktik*, (Jakarta, Rajawali express, 2017).
- Hardiyansyah, *Kualtas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementainya*, (Yogyakarta, GAVA MEDIA, 2011).
- Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta, GAVA MEDIA, 2014).
- Supranto J, Limakrisna Nanda, *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*, (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2011).
- Harold T, *Marketing Management analysis, planing, and control*, (Bandung, Penerbit Erlangga, 1996).
- Christopher Lovelock, Jochen wirtz, Jacky mussry, *Pemasaran Jasa*, (Penerbit Erlangga, 2010).
- Kasmir, *Customer sevices exelent*, (Jakarta, Rajawali Pres, 2017).
- Fajar Laksana, *Manajemen pemasaran pendekatan praktis*, (Yogyakarta, GRAHA ILMU, 2008).
- Nurul huda, *Pemasaran syariah: teori dan aplikasi*, (Depok, KENCANA, 2017).
- Tjiptono fandy, *Pemasaran jasa-prinsip, penerapan dan penelitian*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2014).
- Daryanto, Setyabudi Ismanto, *Konsumen dan peyanan prima*, (Yogyakarta: GAVA MEIA, 2014).
- Maryanto supriyono, *buku pintar perbankan*, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2011).
- Wiji nurastuti, *tekhnologi perbankan*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2011).
- Prastowo andi, *Metode penelitian kualitatif dalam prespektif rancangan penelitian*, (Yogyakarta, AR-RUZZ MEDIA, 2014).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipt, 2006).

- Buna'i, *Metode penelitian pendidikan*, (Pamekasan, STAIN Pamekasan Press, 2006).
- Lexy Moleong, *Metode penelitian kualitatif*, (Bandung, PT REMAJA ROSDAKARYA, 2014).
- Djunaidi Ghony, *Metode penelitian kualitatif*, (Jogjakarta, AR-RUZZ MEDIA, 2014).
- Sugiyono, *Metode penelitian bisnis*, (Bandung, ALFABETA CV, 2012).
- Anak Agung, *Metodologi penelitian bisnis*, (Malang, UB Press, 2012).
- Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*, (Bandung, ALFABETA, 2014).
- Imam gunawan, *metode penelitian kualitatif: teori dan praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013).
- Rulam ahmadi, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2016).
- Lexy J. Moleong, *etodologi penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010).
- Emzir, *Metodologi penelitian kualitatif: analisis data*, (Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2012).

Refresi jurnal

- Maswar Patuh Priyadi, "Analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan pada bank rakyat indoensia (BRI) di jawa timur." *Ekuitas*, 10, 2, (Juni 2006).
- Andika Febrianta, "Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BCA di Bandung." *E-proceeding management*, 3, 3, (Desember 2016).
- Abi Fadlan, "Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *mobile banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)" *jurnal administrasi bisnis*. 1, 62, (2018).
- Markonah, "analisis pengaruh mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang jakarta" *Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama "Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global"* vol 17, (Mei 2017).

Novitasari Putri Wulandari, “analisis faktor-faktor penggunaan layanan mobile banking di bandung” *Bisnis dan Iptek* Vol.10, No. 2, (Oktober 2017).

Hanif Astika Kurniawati, wahyu agus winarno, alfi arif, “Analisis minat penggunaan mobile banking dengan pendekatan tehcnologi apceptance model (TAM) yang telah di modifikasi.” *E-journal ekonomi bisnis dan akuntansi*, iv, 1, (2017).

Sirhan Fikri, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, (Januari 2016).

Satrio Pradana Devanto, “Perlindungan hukum nasabah dalam transaksi melalui internet banking.” *PRIVAT LAW*, 1, 6, (2018).

Yani Raharja, “Analisis dan Perancangan *Mobile-Banking* dengan Menggunakan UML”, *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti*, 2, 5, (Agustus, 2008).

Syamsul rizal, “Pengaruh kepuasan nasabah terhadap menggunakan mobile banking pada bank BCA cabang banda aceh” *jurnal ekonomi dan manajemen tekhnologi*, 2, 1, (2017).

Refrensi internet

http://id.m.wikipedia.org.>industri_4 di akses pada tanggal 11 november 2019.

<https://bhaktisumekar.co.id> diakses tanggal 11 Maret 2020

<http://bhaktisumekar.co.id//status-hukum-dan-riwayat#.html> diakses tanggal 11Maret 2020.

<https://bhaktisumekar.co.id> diakses pada tanggal 6 april 2020

<https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/mihrunkamalina7200/5b4ac9e2ab12ae0af651ac24/perkembangan-internet-banking-di-indonesia> di akses pada tanggal 14 november 2019.

<https://www.dosenpendidikan.co.id/e-banking> di akses pada tanggal 16 November 2019.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-banking> di akses pada tanggal 11 November 2019.

Refrensi lain

Doni, kepala Devisi IT, PT BPRS Bhkti Sumekar; wawancara langsung, (Kamis, 05 Maret 2020).

Hilwah, Costumer sercive, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 09 Maret 2020).

Mahrifaus Sholihah, penjual *online shop*, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Selasa, 10 Maret 2020).

Ayu Dewi Ning Tiyas, perawat, PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan; wawancara langsung, (Senin, 11 Maret 2020).