

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, dkk. (2019). *Manajemen Bank*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Baihaqqy, M. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Banyumas: CV. Amerta Media.
- Bank Rakyat Indonesia. (2023). *Info Perusahaan*. Jakarta: Bank Rakyat Indonesia.
- Basoeky, U dkk. (2021). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung: CV Media Sains Indonesia
- Cohen, et al. (2007). *Metode Penelitian dalam Pendidikan*. New York: Routledge.
- Fauzy, Ahmad dkk. (2022). *Metodologi Penelitian*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Friska, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta . Diakses dari Universitas Darma Agung, Situs Web Perpustakaan jurnal.darmaagung.ac.id.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Handi. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Tim OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Mudah dan Aman Dengan Internet Banking dan Mobile Banking*. Jakarta: Tim OJK.
- Pradono, Julianty dkk. (2018). *Panduan Penelitian dan Pelaporan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Regi Novela Clarena. (2022). *Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Aplikasi BRImo Di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya*

Kapas Krampung. Diakses dari Universitas Hayam Wuruk, Situs Web Perpustakaan eprints.perbahanas.ac.id.

Riduwan dan Sunarto. (2012). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi. Yogyakarta: LP3 ES.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukendra, Komang dan Kadek Surya Atmaja. (2020). *Instrumen Penelitian*. Pontianak: Mahameru Press.

Sumartik dan Misti Hariasih. (2018). *Buku Ajar Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: Umsida Press.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.