

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku:

- Ajija, B.N. (2011). Pengantar Ilmu Perbankan. Jakarta: Salemba Empat. Ali Hasan. (2010).
- Hasan, A. (2010). Marketing: Dari Segi Pandang Empat P. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Budiman, F. (2020). Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. Jurnal Ambitek, 2(5), 164-165.
- Collier, D.A. (1994). The Service/Quality Solution: Using Service Management to Gain Competitive Advantage. Irwin Professional Pub.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip. dalam Maulana. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2018). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Revisi). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lena. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Deepublish.
- Morissan. (2012). Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Alfabeta.
- Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Zaenal, et al. (2021). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wibowo, A. (2022). Perbankan *Digital*. Semarang: Penerbit CV. Pilar Nusantara.
- Marliana. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Taufik. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Sumber jurnal:

Bramulya, R. (2016). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Jurnal Ilmu Ekonomi.

Ghose, B., & Maji, S.G. (2019). Non-Interest Income and Bank Performance.

Ghose, B., & Maji, S.G. (2022). Impact of *Digital banking* Services on Bank Profitability.

Hidayat, W., et al. (2012). Diversifikasi Pendapatan Non-Bunga dan Profitabilitas. Jurnal Ekonomi.

Mamun, M., & Ningsih, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan *Digital* terhadap Loyalitas Nasabah.

Menicucci, E., & Paolucci, G. (2016). Factors Affecting Bank Profitability in Europe.

Tan, Y. (2016). Risk and Profitability in the Banking Sector.

Tan, Y., & Floros, C. (2012). Bank Diversification and Risk in Asia.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). Laporan Perkembangan Perbankan Digital di Indonesia. Jakarta: OJK.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Sumber lainnya:

www.bankbjb.co.id

www.ojk.go.id