

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). *Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Retrieved February 19, 2019, from Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia: <https://apjii.or.id/survei>
- American Marketing Association (AMA). (2013) Retrieved Oktober 14, 2018, from <https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx>
- BRI. (2019). *tentang BRI*. Retrieved from www.BRI.co.id: <https://bri.co.id/tentang-BRI>
- BRI. (2019). *sejarah*. Retrieved from www.BRI.co.id: <https://bri.co.id/sejarah>
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayuup, K. (2018). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia airlines: A PLS—SEM Approach. *Journal of Air Transport Management* , 169-180.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, Konsep Teknik dan Aplikasi dengan menggunakan SmartPLS3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gomachab, R., & Maseke, B. F. (2018). The Impact of Mobile Banking on Customer Satisfaction: Commercial Banks of Namibia (Keetmanshop). *Journal of Internet Banking and commerce* , 1-18.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, M., & Sarteedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. California: SAGE Publications.
- Hakim, M. A. (2018, Maret 13). *Transaksi Misterius yang Bikin Uang Nasabah BRI Raib*. Retrieved Januari 6, 2019, from [Kompas.com: https://regional.kompas.com/read/2018/03/13/08113121/transaksi-misterius-yang-bikin-uang-nasabah-bri-mendadak-raib](https://regional.kompas.com/read/2018/03/13/08113121/transaksi-misterius-yang-bikin-uang-nasabah-bri-mendadak-raib)

- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *Journals SAGE* , 1-12.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Jakarta: Luxima.
- Indawanti. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi* . Bandung: Refika Aditama.
- Jawas, F. K., & Abdullah. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan BNI Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Internet Banking di kota Bandung Tahun 2015. *e-proceeding of management*, 2, 1095-1102.
- Julianto, P. A. (2018, Maret 13). *Dana Nasabah BRI Hilang, OJK Sebut, kalau Terbukti Bank yang Lalai, Harus Menggantinya*. Retrieved Januari 8, 2019, fromKompas.com:<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/03/13/083800826/dana-nasabah-bri-hilang-ojk-sebut-kalau-terbukti-bank-yang-lalai-harus>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Stuctural Equation Model. *Jurnal SAGE* , 81-89.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.
- Latan, H., & Noonan, R. (2017). *Partial Least Squares Path Modeling*. Springer.
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. (2016). *Cunsumer Behavior Building Marketing Strategy*. New York: McGraw- Hill Education.
- Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express saat Harbolnas di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management* , 1-11.
- Nurmayanti. (2017, Agustus 28). *BRI Target Seluruh ATM Terhubung BRISat di Maret 2018*. Retrieved Januari 8, 2019, from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3074697/bri-target-seluruh-atm-terhubung-brisat-di-maret-2018>

- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Panduan Penyelenggara Digital Branch*. Jakarta.
- Play Store. (2019). *play.google.com* . Retrieved from <http://play.google.com/store/apps/details?id=bri.delivery.brimobile>.
- Prakoso, B., & Nurhadi. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar di Gresik. *Jurnal Bisnis Indonesia* , 20-38.
- Putera, A. D. (2018, Maret 14). *Pembobolan Rekening juga Dialami Nasabah BRI di Jakarta*. Retrieved Januari 8, 2019, from Kompas.com: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/03/14/120910926/pembobolan-rekening-juga-dialami-nasabah-bri-di-jakarta>
- Putera, A. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Millenium Penata Futures Malang . *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis* , 75-85.
- Rahhal, W. (2015). The Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Service. *International Journal of Business and Management Invention* , 81-89.
- Saputro, M. D., Astuti, E. S., & Azizah, D. F. (2016). The Influence of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38, 194-200.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* . Bandung: PT. Refika Aditama.
- Solomon, M. R., Marshall, G. W., & Stuart, E. W. (2018). *Marketing Real People Real Choices*. United State: Pearson.
- Statista. (2014, Desember 14). *The Statistic Portal*. Retrieved Januari 3, 2019, from <https://www.statista.com/statistics/468943/usage-of-mobile-banking-apps-worldwide-by-country/>
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian* . Jakarta: Rajawali Pers.

- Sudirman, I. M., & Suasana, G. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* , 473-488.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Top Brand Award. (2018). *FAQ*. Diambil kembali dari Top Brand Award: <http://www.topbrand-award.com/faq>
- Top Brand Award. (2017). *Top-brand-index*. Diambil kembali dari Top Brand Award: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Top Brand Award. (2018). *Top-brand-index*. Diambil kembali dari Top Brand Award: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Wahyudi, E., & Wibowo, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara KCP Cibubur). *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* , 1-18
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *DeReMa Jurnal Management* , 273-284.
- World Bank Group. (2017). *Mobile Banking in Indonesia*. Jakarta.