

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel-Khalek, AM (2006), "Mengukur Kebahagiaan dengan Skala Satu Item," *Sosial Perilaku Kepribadian: Sebuah Jurnal Internasional*, Vol. 34, No.2, hal.139-150.
- Anderson, AC dkk. (1994), "Kepuasan Pelanggan, Pangsa Pasar, dan Profitabilitas: Temuan dari Swedia," *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, hlm. 53-66.
- Anderson, EW, Fornell, C. (2000), "Yayasan Pelanggan Amerika" Indeks Kepuasan," *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 11, No.7,hal.869-882.
- Anderson, EW, Sullivan, MW (1993), "Anteseden dan Konsekuensi dari Kepuasan Pelanggan untuk Perusahaan," *Ilmu Pemasaran*, Vol. 12, No.2, hal.125-143.
- Amstrong dan Kotler, 2003, Dasar-dasar manajemen Pemasaran. Diterjemahkan Oleh Bambang Sarwiji, Edisi Sembilan. Jilid 1. Jakarta : Penerbit PT.Indeks
- Argyle, M., Lu, L. (1990), "Kebahagiaan dan Keterampilan Sosial," *Kepribadian dan Individu Perbedaan* , Jil. 11, No. 12, hal. 1255-1261.
- Babin, B., Darden, W. (1996), "Suasana Belanja Baik dan Buruk: Pengeluaran dan Kepuasan Pelanggan," Vol. 35, No. 3, hal. 201-206.
- Baker, HK, Nofsinger, JR (2002), "Bias Psikologis Investor," *Keuangan Ulasan Layanan* , Vol. 11, No.2, hal.97-116.
- Bambang Pratama, *Mengenal Lebih Dekat Financial Technology*, 2016.
- Bower, G. (1981), "Mood and Memory," *Psikolog Amerika*, Vol. 36, No. 2, hal. 129-148.
- B. Yusif, "Adopting a specific innovation type versus composition of different innovation types: Case study of a Ghanaian bank," *International Journal of Bank Marketing*, vol. 30, pp. 218-240, 2012.
- C. I. Mbama and P. O. Ezepue, "Digital banking, customer experience and bank financial performance: UK customers' perceptions," *International Journal of Bank Marketing*, vol. 36, pp. 230-255, 2018.
- C. Meyer and A. Schwager, *Understanding Customer Experience*, 2007.

- Darwin , Steven Dan Yohanes, Sondang, Kunto 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol 2, No.1 2014.
- Dewi, Rosa, Indah,Clarke (2009), Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016
- D. Suhartanto, "*Tourist satisfaction with souvenir shopping: evidence from Indonesian domestic tourists. Current Issues in Tourism*," pp. 21(6), 663-679, 2018.
- Diah Dharmayanti, 2006, ` Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah, *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, VOL 1 NO. 1 April 2006:
- Diener, E. dkk. (1997), "Temuan Terbaru tentang Kesejahteraan Subjektif," *Jurnal India Psikologi Klinis*, Vol. 24, No. 1, hlm. 25-41.
- Fornell, C. et al. (2010), "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Belanja Konsumen Pertumbuhan," *Jurnal Riset Pemasaran* , Vol. 47, No. 1, hlm. 28-35.
- Frank, B., Enkawa, T. (2009), "Apakah Pertumbuhan Ekonomi Meningkatkan Kepuasan Hidup?"*Jurnal Internasional Sosiologi dan Kebijakan Sosial* , Vol. 29, No. 7/8, hlm. 313-329.
- Frey, B., Stutzer, A. (2002): *Kebahagiaan & Ekonomi: Bagaimana Ekonomi dan Institusi Mempengaruhi Kesejahteraan*, hlm. 11-12, Princeton Univ. Pers, NJ.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan*. Jakarta: Erlangga
- Gunawan, Andrew. 2014. Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Nominal*, Vol.3 NO.2
- Halimah, Nur, Siti, 2018. "Pengaruh Internet Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Surakarta)".
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11. No.1. Maret 2009: 59-72.

- I. A. Zahiruddin, "ProBank: *Membangun Perbankan Profesional* ", P. B. N.(Perbanas), Ed., ed, 2015.
- J. Minjoon and P. Sergio, "*Examining the key dimensions of mobile banking service quality: an exploratory study*," International Journal of Bank Marketing, vol. 34, pp. 307-326, 2016.
- Kotler, Philip dan Kevin Lone Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lone Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. (1 th 4 edition) Prentice Hall.Upper Sadle Rive. New Jersey
- Kotler, Philip 2005, Manajemen Pemasaran, Diterjemahkan oleh Benjamin Molan, jilid 1, Penerbit : PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler Philip, and Gary Amstrong. (2008). Principles of Marketing 12 Edition, New Jersey; Pearson Prentice Hall. New Jersey
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lestari, Ani dan Yulianto, Edy. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 54 No. 1 Januari 2018.
- Lovenlock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2005. Manajemen Pemasaran jasa. Jakarta: Indeks
- Ojk, panduan penyelenggaraan digital branch.hal 5
- Pinontoan, Wulan. 2013. Pengaruh E- Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Kc. Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.1, April 2012, Hal.33-41
- Pramudya, Anung, 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *JBMA* – Vol. 1, No. 1, Agustus 2012”.

P. Dootson, B. A, and J. and Drennan, "*Financial institutions using social media – do consumers perceive value?*," International Journal of Bank Marketing, 2016.

Priasmoro, Iskandar, dan Wijaksana, Indra, Tri, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi Pt. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung. *Jurnal e-Proceeding of Management* : Vol.2, No.3 Desember 2015.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 *tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 *tentang Penyelenggaraan Teknologi*.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 *tentang Layanan Pinjam-Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi*.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 *tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan*.

Peter Dithan Ntale, Muhammad Ngowa and Andrew Musiime, 2013, Relationship marketing, word of mouth communication and consumer loyalty in Ugandan mobile telecommunication industry. *African Journal Business Management*. Vol. 7(5), pp. 354-359, 7 February 2013, ISSN 1993-8233

Riduwan (2009) *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Riduwan, & Kuncoro, Ahmad E. (2012). *Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.

Sari, Vidya, Purnama , Herviana. 2018.” Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya)”. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 1*. 2018

Santoso, Septiadi Dan Oetomo, *Hening Widi*. Pengaruh Kualitas Pelayanan

Shergill, G.S. and L,i, B. 2005. Internet Banking-An Empirical Investigation Of Customer's Viour For Online Banking In New Zealand (Online). Agustus 5, 2005.[http://www.Busines.massey.ac.nz/commerce/rsearch_outputs/2004/2004011.p df](http://www.Busines.massey.ac.nz/commerce/rsearch_outputs/2004/2004011.pdf).

Siregar, Syofian. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

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

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang; & Fathonah, Eka, S. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS.

Suyuthi, Masyifa. 2012. Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Sulselbar Di Makasar. Skripsi. Universitas Hasanudin.

Thalia, Claudia M; Altje L, Tumbel; dan Imelda W. J., Ogi. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, Volume 6 Nomor 3.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius., dan Adriana, Dedi. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tumbel, Altje. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, Vol. 3 No. 1.

Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widarjono, Agus. (2009). *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yaqin, Ainul. Ifitriah, Aniek Maschudah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Di Surabaya. *Journal Of Business And Banking*. Vol.4. No.2. Hal.245-260

Yuliaty, Tetty. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcpmedan Aksara. *Jurnal Manajemen & Bisnis* Vol 14 No. 02 Oktober 2014 .

Y. Veysel, A. Erkan, and G. Hüseyin, "Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: An application of structural equation model," *International Journal of Bank Marketing*, vol. 36, pp. 423-440, 2018.

Zhu Yu Qian, Houn-Gee Chen. (2012). Service Fairness and Customer Satisfaction in Internet Banking. *Internet Research* Vol. 22 No. 4 pp 1066-2243

Ziqmund William. (2003). *Marketing*. South-Western College Pubik.

Sumber internet :

FajriahL. OJK, BI dan kemenkeu siapkan aturan soal sistem fintech. Sindonews. Diakses 6 April 2018. Tersedia di <http://ekbis.sindonews.com>.

<https://fayruzhma.wordpress.com/2017/03/07/ragam-layanan-perbankan-digital-di-indonesia/> (Di akses 10 oktober 2019, 11:32).

<https://www.digitaltrainingcenter.id/peran-digital-banking-untuk-konsumen/> (Diakses 10 Oktober 2019, 13:26)

<https://dailysocial.id/post/merangkul-talenta-it-untuk-masa-depan-digital-banking>

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>

<https://danaxtra.com/artikel/berita-keuangan/ini-tabungan-digital-banking-yang-sedang-hits.html>

<https://bisnis.tempo.co/read/1034683/dukung-ekonomi-digital-ojk-buat-fintech-center>

<http://www.republika.co.id/berita/koran/didaktika/15/04/28/nni60714-ancaman-moralitas-di-era-digital>O.J.K.(OJK).(2018).