

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. d. (2010). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PRODUCT DIVERSIFICATION TERHADAP E-SATISFACTION DAN CUSTOMER TRUST, SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY: TELAAH PADA BHINNEKA. COM.
- Ahmad, A. a. (2011). E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction. *International Journal of Marketing Studies*. 3 (1). 50-65. .
- Aini. (2018). Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyaty Melalui Brand Image dan Demographic Attributes Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta) .
- al, B. e. (2008). Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: tokopedia. com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80-90.
- al, H. e. (2011). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN): PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN). *Jurnal Mantik*, 3(1), 190-195.
- al, H. e. (2017). Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab-Car di Kota Medan). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 218-238.
- al, P. e. (1988). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya Medan. *Warta Dharmawangsa*, (51).
- al, S. e. (2011). Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: tokopedia. com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80-90.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7. .
- Armash, H. H. (2010). The Effects of Security and Privacy Information on Trust and Trustworthi-ness and Loyalty in Online Marketing in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*. 2 (2). 223-234.
- Berry, Z. d. (2009). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- Bitner, Z. d. (1966). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1), Maret-Agustus.

- Cahyono, S. d. (2014). ANALISIS WEBSITE QUALITY, TRUST, DAN LOYALTY PELANGGAN LAZADA (Studi pada Masyarakat Kota Yogyakarta). *PROGRAM STUDI MANAJEMEN JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA 2016*.
- Chou, P. F. (2014). An Evaluation of Service Quality ,Trust , and Customer Loyalty . *International Journal of Research In Social Science*, 3(8), 99–108.
- Chung, K. a. (2010). PENGARUH CUSTOMER SERVICE QUALITY, EMPAHTY, PROMOTION, VALUE ADDED SERVICE TERHADAPKEPUASAN KUNSUMEN PADA HONDA MARTADINATA MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).
- Eid, M. (2011). Determinants of E-commerce Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in Saudi Arabia. *Journal of Electronic Commerce Research*. 12 (1). 78-93.
- Fatikasari. (2018). Pengaruh Efficiency, Privacy, Reliability, Emotional Benefit, dan Customer Service terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Kereta Api Indonesia (KAI) Access. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 14(1), 69-92.
- Flavia'n, C. a. (2016). Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site. *Industrial Management & Data Systems*. 106 (5). 601-620.
- Flavian, C. G. (2009). Web design: A key factor for the website success. *Journal of Systems and Information Technology*, 11(2), 168–184.
- Flavian, G. d. (2006). PENGARUH e-SATISFACTION & e-TRUST KONSUMEN HOTEL TERHADAP ONLINE REPURCHASE INTENTION di Traveloka.
- Gao. (2013). Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: tokopedia. com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80-90.
- Hariyanti, P. &. (2013). Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 63-78. .
- Hartono. (2019). PRIVASI PADA PEKARANGAN SEBAGAI RUANG TERBUKA PRIVAT PERKOTAAN DI KAWASAN HUNIAN JERON BETENG KERATON YOGYAKARTA. *Arsitekno*, 5(5), 53-60.
- Harun. (2016). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar) .
- Hasan. (2008). Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Surabaya Town Square. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(2), 1-11.
- Hasan. (2009). Analisis experiential marketing dan loyalitas pelanggan jasa wisata (Studi pada Taman Rekreasi Sengkaling Malang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(2), 128-137.

- Hasibuan, M. (2005). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). *Dasar-dasar Perbankan, Jakarta: PT Bumi AksaraHarun 2016*.
- Hidayat, R. (2009). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT. . *PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA 2016*.
- Hjälte, S. &. (2004). Managing customer loyalty in the automobile industry: two case studies.
- Hutabalian, Y. H. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik e-jurnal "Acta Dluma".
- Ihwan, S. d. (2004). Pengaruh Trust Dan Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Di Era E-Commerce Pada Toko Cheire. *Jurnal Ilmiah SMART, 3(1), 1-10*.
- Indah. (2001). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi, 2(1), Maret-Agustus*.
- Jones, D. N. (2011). The role of impulsivity in the Dark Triad of Personality. *Personality and Individual Differences, 51(5), 679-682*.
- Juliansyah, M. R. (2018). Pengaruh Image Product Terhadap Loyalitas Pengguna E-Commerce di Indonesia dengan Menggunakan Model Expectation Confirmation Theory (ECT) dan Theory Reasoned Action (TRA) (Bachelor's thesis, Jakarta:Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah) .
- Kasmir. (2003). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda. *Ekonomia, 2(1), 253-264*.
- Kasmir. (2004). Pemasaran Bank. *Jakarta: Kencana*.
- Kasmir. (2011). PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE DI PT BANK YUDHA BHAKTI, TBK CABANG DARMO (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).
- Kasmir, S. E. (2015). Studi Kelayakan Bisnis: Edisi Revisi . *Prenada Media*.
- Keller, K. d. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia [Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 10(2), 273-284*.
- Keller, K. d. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya Medan. *Warta Dharmawangsa, (51)*.

- Kheng. (2013). PENGARUH TERRA (TANGIBLES, EMPHATY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE) TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT CABANG MARGONDA DEPOK. *PRGRAM MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 2018*.
- Kotler. (2002). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Kotler, P. K. (2016). Marketing Management, 15e édition. *New Jersey: Pearson Education*.
- Mandagi. (2017). Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyaty Melalui Brand Image dan Demographic Attributes Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Minarsih, T. d. (2016). PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, PERSEPSI RISIKO DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SITUS BUKALAPAK DIMODERASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN. *Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Gunadarma*.
- Miniard, E. d. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS DI MAJA HOUSE RESTAURANT BANDUNG (Doctoral dissertation, Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi-Bisnis Universitas Widyatama).
- Nai. (2008). Kualitas jasa yang mempengaruhi loyalitas dan relevansinya terhadap kepuasan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 1(1).
- Neuman. (2007). Validitas dan Realibilitas Instrumen Teori Pilihan Karir Holland di Indonesia. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 68-73.
- Nilashi, M. J. (2016). Recommendation quality, transparency, and website quality for trust-building in recommendation agents. *Electronic Commerce Research and Applications*, 19, 70–84.
- Oliver. (1999). Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyaty Melalui Brand Image dan Demographic Attributes Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta) .
- Parasuraman. (1988). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar. *journal.stieamkop "VOL. 1 NO. 2 2018*.
- Parasuraman, e. a. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. *Quality*, 4(1), 69-89.
- Parasuraman, Z. &. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. *Quality*, 4(1), 69-89.
- Park, J. a. (2006). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1).

- Park, J. a. (2006). The Relationship among e-Retailing Attributes.
- Payne, K. d. (2002). Analisis Pengaruh Accessibility dan Security terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Nasabah Klikbca. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1(2), 24-37.
- Pratiwi, M. C. (2009). Pengaruh customer service terhadap kepuasan pelanggan (studi tentang pelayanan customer service kepada pelanggan di Plasa Telkom Karanganyar untuk menciptakan kepuasan pelanggan).
- Puspitasari, K. d. (2016). PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN. *PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA 2020*.
- Riyadi. (2004). The analysis of effect of sense, feel, think, act, and relate as the experiential marketing variables to customer loyalty of Andelir Hotel Semarang. *Journal of Management*, 4(4).
- Roca, J. J. (2009). The Importance of Perceived Trust, Security and Privacy in Online Trading Systems. *Information Management & Computer Security*. 17 (2). 96-113.
- Sheng, T., & Liu. (2009). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 6, Nomor 4, Tahun 2017*.
- Srinivasan, A. d. (2003). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap . *Journal of Business and Banking*, 4(2), 245-160. .
- Srinivasan, S. S. (2002). Customer loyalty in e-commerce: an exploration of its antecedents and consequences. *Journal of retailing*, 78(1), 41-50.
- Tjiptono, F. (2008). Service management: Mewujudkan Layanan Prima. *Yogyakarta : Andi*.
- Triyaningsih, R. d. (2013). E-SERVICE UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PETI KEMAS DI TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(1), 52-71.
- Widjaja, Y. R. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak dari Kepuasan Konsumen. *Ikonomika*, 1(1).
- Winnie, P.-M. W. (2014). Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 13-22 .
- Zhou, T. L. (2009). The relative importance of website design quality and service quality in determining consumers' online repurchase behavior. *Information Systems Management*, 26(4), 327–337.

<https://kamus.tokopedia.com/p/perbankan/>
<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191108163942-37-113840/digital-banking-benarkah-bank-tidak-butuh-cabang-lagi>
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191108163942-37-113840/digital-banking-benarkah-bank-tidak-butuh-cabang-lagi>
<https://sharingvision.com/perkembangan-mobile-banking-di-indonesia/>
<https://www.bni.co.id/id-id/ebanking/bnimobilebanking>
<https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190201161251-78-365751/bank-btpn-geser-dua-pemain-lawas-masuk-daftar-10-bank-besar>
<https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>
<https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-electronic-service-quality-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-electronic-service-quality/>
<https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-e-loyalty-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-e-loyalty/>
<https://karyatulisku.com/20-pengertian-validitas-dan/#:~:text=Pengertian%20Reliabilitas%20Menurut%20Para%20Ahli&text=Reliabilitas%20merupakan%20tingkat%20konsistensi%2C%20untuk,tidak%20reliabel%20alat%20ukur%20tersebut.>
[https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/arti-privasi.html#:~:text=Arti%20Privasi%20Menurut%20Para%20Ahli,-Agar%20lebih%20memahami&text=Menurut%20Diby%20Hartono%20\(1986\)%2C,pada%20situasi%20atau%20kondisi%20tertentu.](https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/arti-privasi.html#:~:text=Arti%20Privasi%20Menurut%20Para%20Ahli,-Agar%20lebih%20memahami&text=Menurut%20Diby%20Hartono%20(1986)%2C,pada%20situasi%20atau%20kondisi%20tertentu.)
lib.ui.ac.id
<https://kumparan.com/kumparantech/data-pribadi-ini-tidak-boleh-anda-berikan-ke-orang-lain-1rafqFclC3B#:~:text=Di%20antara%20banyaknya%20data%20pribadi,CVC%20dan%20nomor%20kartu%20ATM.>
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt528e1f3024f98/bolehkah-bank-memberikan-informasi-data-nasabah-kepada-bank-lain/>
<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-website/>
<https://www.webarq.com/id/apakah-web-desain-itu->
<https://www.gurupendidikan.co.id/customer-service/>
<https://www.bni.co.id/id-id/kontak/kontakbni/bnicall>