

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyanto, N. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uin Jakarta).
- Aprila, R. K. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN CCTV PADA UD. AVTECH HIKVISION CENTRE DI SURABAYA (Doctoral dissertation, Universitas Katolik Darma Cendika).
- Ariyanti, E. D. (2011). Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan pada Swalayan Aneka Jaya Boja (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. M. A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *eProceedings of Management*, 6(1).
- Barus, D. E. M. (2017). Analisis Pengaruh Interaction Quality, Physical Environment Quality, Experiential Quality, dan Experiential Satisfaction Terhadap Experiential Loyalty dari Pelanggan Restoran Jamoo di Surabaya.
- Basith, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1).
- Darmawan, R. (2018). Analisis Pengaruh Quality of Foof, Quality of Service, Price, Place, dan Image Terhadap Behavior Intention pada Restoran Carnivor Steak & Grill di Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan Surabaya-Department Of Business School-Faculty Of Management).
- Dwinanda, T. (2018). Analisis Pengaruh Interaction with Other Customer, Chef's Image, Service Quality, Atmospherics dan Food Quality Terhadap Loyalty
- Efendi, F. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan J'co Malang City Point) (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Efnita, T. (2017). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer. *AdBispreneur*, 2(2).

- Gaol, A. L., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(1), 125-132.
- Hartanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Jeki, S., Reni, Y., & Purbo, J. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MEREK (STUDI KASUS SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA DI KOTA PARIAMAN) (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta).
- Karil, S. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survey pada Richeese Factory Cabang Riau, Bandung) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- Kasturi, D., Suharyati, S., & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *PERWIRA-Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(2), 155-175.
- Kusuma, F. (2014). Pengaruh Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Apung Rahmawati Gresik (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Lestari, A., & Yulianto, E. (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*, 54(1), 74-81.
- Novita, E., Widjaja, R. S., & Kristanti, M. (2016). Analisa Pengaruh Physical Environment Terhadap Minat Beli Konsumen di Kafe-Kafe di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 4(2), 411-423.
- Nurrohman, N., Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Letak, Variasi Produk Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus PD. Pasar Gayamsari Semarang). *Journal Of Management*, 2(2).

- Permana Sumarlin, I. (2019). KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG BANDUNG SUCI (Doctoral dissertation, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widyatama).
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Pramita, C. D. (2015). Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2).
- Putra, V. S. (2018). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Niat Perilaku Pembelian Ulang Pelanggan (Pada Pelanggan Restoran Soto Lamongan Cak Har di Surabaya). *Manajerial*, 4(2), 49-56.
- Ratnanto, S. R., & Purnomo, H. (2020, September). Substansial Kepuasan Konsumen Rumah Makan “Soto Dok Lamongan” Nganjuk. In *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi* (Vol. 5, No. 1, pp. 542-550).
- Reentavia, Marshela. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan di Karinda Cafe And Resto Metro Permata. Dipublikasikan. Universitas Bina Nusantara.
- Satria, J. (2016). Analisis Pengaruh Quality of Food, Quality of Service, Price, Place, dan Image Terhadap Behavior Intention pada Restoran Boncafe di Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan Surabaya-Department Of Business School-Faculty Of Management).
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald’s MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Setianto, G., & Wartini, S. (2017). Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(4), 367-376.
- Sulistyaningrum, U. (2014). Pengaruh Kualias Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Koki Tappanyaki Express. Dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Tandi, S. K. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cepat Saji (Studi Kasus Pelanggan KFC Tunjungan Plaza) (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan Surabaya-Department Of Business School-Faculty Of Management).
- Wahono, H. (2018). Pengaruh Experiential Marketing dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Kafe Coffee Toffee Surabaya (Doctoral dissertation, Widya Mandala Catholic University Surabaya).
- Wicaksono, M. D. (2018). Analisis Pengaruh Food Quality, Service Quality dan Ambience Terhadap Willingness to Pay Melalui Perceived Value Pelanggan Bale Sere Resto & Cafe di Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan Surabaya-Department Of Business School-Faculty Of Management).
- Widodo, A., Dwi, H. R. D. R., & Nurchayati, N. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang “KAI” Ekonomi Operasi 4 Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, 31(2).
- WIJAYA, J. P., & SANTOSA, S. B. (2016). STUDI PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR BEBEK MEREK YAMAHA DI SEMARANG (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Apps.apple.com. (2021). BCA Mobile. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://apps.apple.com/us/app/bca-mobile/id551587254>
- Bca.co.id. (2020, 25 Maret). Tips Work From Home dan Banking From Home yang Efektif. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://www.bca.co.id/id/informasi/Edukatips/2020/12/30/03/48/Tips-Work-From-Home-dan-Banking-From-Home-yang-efektif>
- Ciputrauceo.net. (2016, 22 Februari). Kualitas Pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya. Diakses pada 01 April 2020, dari <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>
- Cnbcindonesia.com. (2020, 15 Juni). Pandemi Covid-19 Belum Berakhir, Begini Strategi BCA. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200615185229-17-165557/pandemi-covid-19-belum-berakhir-begini-strategi-bca>

- Cnnindonesia.com. (2021, 29 Juni). Sejarah Berdirinya Bank BCA dan Perkembangannya. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210623153759-83-658396/sejarah-berdirinya-bank-bca-dan-perkembangannya>
- Databoks.katadata.co.id. (2021, 04 Juli). Mobilitas Masyarakat Semakin Menurun saat PPKM Darurat. Diakses pada tanggal 25 Juli 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/10/mobilitas-masyarakat-semakin-menurun-saat-ppkm-darurat>
- Hestanto.web.id. Kualitas Produk. Diakses pada tanggal 01 April 2020, dari <https://www.hestanto.web.id/kualitas-produk/>
- Hestanto.web.id. Manfaat dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Diakses pada 01 April 2020, dari <https://www.hestanto.web.id/manfaat-dan-strategi-kepuasan-pelanggan/>
- Investor.id. (2021, 24 Juli). Transaksi E-commerce Melonjak Dua Kali Lipat Lebih, Diperkirakan Tembus Rp 429 Triliun. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://investor.id/market-and-corporate/transaksi-ecommerce-melonjak-dua-kali-lipat-lebih-diperkirakan-tembus-rp-429-triliun>
- Jaringanprima.co.id. (2019, 20 September). Mengenal Lima Visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025. Diakses pada tanggal 10 Januari 2022, dari <https://www.jaringanprima.co.id/id/mengenal-lima-visi-sistem-pembayaran-indonesia-2025>
- Kuangan.kontan.co.id. (2021, 27 Mei). Transaksi Digital Perbankan Semakin Melesat. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-digital-perbankan-semakin-melesat?page=1>
- Kumpulanpengertian.com. (2019, Januari). Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli. Diakses pada 01 April 2020, dari <http://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html>
- Kumpulanpengertian.com. (2015, November). Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli. Diakses pada tanggal 01 April, dari <http://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html>
- Medium.com. (2017, 09 Mei). Pengertian Pembentukan dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas. Diakses pada 01 April 2020, dari <https://medium.com/@indotesis/pengertian-pembentukan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas-cdc9c0dfc66c>

- Mycity.co.id. (2020, 24 Desember). Daftar 10 Bank Dengan Aset Terbesar Menurut OJK. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://mycity.co.id/2020/12/24/daftar-10-bank-dengan-aset-terbesar-menurut-ojk/>
- Nasional.kompas.com. (2021, 24 Juli). Update 24 Juli: Tambah 1.415, Jumlah Pasien Covid-19 yang Meninggal Kini 82.013. Diakses pada tanggal 25 Juli 2021, dari <https://nasional.kompas.com/read/2021/07/24/16195651/update-24-juli-tambah-1415-jumlah-pasien-covid-19-yang-meninggal-kini-82013?nomgid=0>
- News.detik.com. (2021, 06 Mei). Wow! Ini Mobile Banking Terbaik Se-Indonesia. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-5559538/wow-ini-mobile-banking-terbaik-se-indonesia>
- Newssetup.kontan.co.id. (2021, 21 Juli). Infeksi Meroket, Indonesia Negara dengan Kasus Mingguan Covid-19 Tertinggi di Dunia. Diakses pada tanggal 25 Juli 2021, dari <https://newssetup.kontan.co.id/news/infeksi-meroket-indonesia-negara-dengan-kasus-mingguan-covid-19-tertinggi-di-dunia>.
- Pngfind.com. (2019). Bca Png Transparent Background - Logo Bank Bca Png, Png Download. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari https://www.pngfind.com/mpng/ioxwwbh_bca-png-transparent-background-logo-bank-bca-png/
- Setkab.go.id. (2021, 01 Juli). Mulai 3 Juli, Pemerintah Berlakukan PPKM Darurat di Jawa-Bali. Diakses pada tanggal 25 Juli 2021, dari <https://setkab.go.id/mulai-3-juli-pemerintah-berlakukan-ppkm-darurat-di-jawa-bali/>
- Suaramerdeka.com. (2021, 02 Juli). PPKM Darurat Berpotensi Tingkatkan Tren Transaksi Ekonomi Digital. Diakses pada tanggal 26 Juli 2021, dari <https://www.suaramerdeka.com/nasional/pr-04424555/ppkm-darurat-berpotensi-tingkatkan-tren-transaksi-ekonomi-digital?page=all>
- Surabaya.proxsisgroup.com. Pengertian Produk, Definisi Kualitas Produk, dan Dimensi Kualitas Produk. Diakses pada tanggal 01 April 2020, dari <https://surabaya.proxsisgroup.com/pengertian-produk-definisi-kualitas-produk-dan-dimensi-kualitas-produk/>
- Theiconomics.com. (2021, 04 Juli). Optimalisasi Banking From Home, BCA Tingkatkan Limit KlikBCA Individu Hingga Rp 500 juta/hari. Diakses pada tanggal 31 Juli 2021, dari <https://www.theiconomics.com/art-of-execution/optimalisasi-banking-from-home-bca-tingkatkan-limit-klikbca-individu-hingga-rp-500-juta-hari/>