

DAFTAR PUSTAKA

Abadi, R, (2015, 25 Desember). Mengenal Mobile Banking, Apa Keunggulan dan Kekurangannya?. Diperoleh dari <https://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya>

Abdullah, T. & Tantri, F, (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Anoraga, Pandji, (2004). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azam, A, (2015). Investigation of Psychological Dimensions of Trust on E-loyalty: A Case of Saudi Arabia Consumers. *Journal of Islamic Marketing*, Vol 6 (2), 224-249. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JIMA-12-2013-0083>

Biscaia, A, R., Rosa, M, J., & Sarrico, C, S, (2017). Assessing Customer Satisfaction and Loyalty in the Retail Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol 34 (9), 1508-1529. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJQRM-03-2015-0039>

Darmadi, H, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Definisi dan Pengertian Perilaku Konsumen Menurut Para Ahli. Diperoleh dari <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-perilaku-menurut-ahli.html>

Fraering, M & Minor, M, S, (2013). Beyond loyalty: customer satisfaction, loyalty, and fortitude. *Journal of Services Marketing*, Vol 27 (4), 334-344. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/08876041311330807>

Ghozali, Imam, (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Inilah 10 Bank dengan Aset Terbesar. Diperoleh dari <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/03/06/inilah-10-bank-dengan-aset-terbesar>

Jamaludin, F, (2015, 25 Februari). BCA genjot pengguna mobile banking. Diperoleh dari <https://www.merdeka.com/teknologi/bca-genjot-pengguna-mobile-banking.html>

Kotler, P. & Keller, K, L, (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Makanyeza, C, (2017). Determinants of Consumers' Intention to Adopt Mobile Banking Services in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 35 (6), 997-1017. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/IJBM-07-2016-0099>

Moser, F, (2015). Mobile Banking: A Fashionable Concept or an Institutionalized Channel in Future Retail Banking? Analyzing Patterns in The Practical and Academic Mobile Banking Literature. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 33 (2), 162-177. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-08-2013-0082>

Ong, K, S., Nguyen, B., & Alwi, S, F, S, (2017). Consumer-Based Virtual Brand Personality (CBVBP), Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Online Banking Industry. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 35 (3), 370-390. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-04-2016-0054>

Prasetijo, R. & Ihalauw, J, J, O, I, (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

Saleem, M, A., Zahra, S., Ahmad, R., & Ismail, H, (2016). Predictors of Customer Loyalty in the Pakistani Banking Industry: a Moderated-Mediation Study. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 34 (3), 411-430. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-12-2014-0172>

Sampaio, C, H., Ladeira, W, J., & Santini, F, D, O, (2017). Apps for Mobile Banking and Customer Satisfaction: a Cross-Cultural Study. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 35 (7), 1133-1153. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-09-2015-0146>

Schiffman & Kanuk, (2008). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Indeks.

Sugiyono, (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang, (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.

Sunyoto, Danang, (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Center of Academic Publishing Service.

Sutrisno, S, P, (2011). Pengertian Respon. Diperoleh dari <https://pratamasandra.wordpress.com/2011/05/11/pengertian-respon/>

Swastha, Basu, (2000). *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty.

Thakur, R, (2014). What keeps mobile banking customers loyal?. *International Journal of Bank Marketing*, Vol 32 (7), 628-646. Diperoleh dari <http://emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJBM-07-2013-0062>

Tjiptono., Fandy., & Diana, A, (2003). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi

Yuniar, R, W, (2015, 28 February). Pengguna Mobile Banking di Indonesia Meningkat. Diperoleh dari <http://indo.wsj.com/posts/2015/02/26/pengguna-mobile-banking-di-indonesia-meningkat/>

