

DAFTAR PUSTAKA

- Agudze-Tordzro, K., Buame, S., & Narteh, B. (2014). 'Customer Retention Strategies : A Study Of Ghanaian Banks. *European Business Of Management*, 6(15), 2222–2839.
- Ankrah, E. (2012). Technology and Service Quality in The Banking Industry in Ghana. *Information and Knowledge Management*, 2(8), 151–164.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 6(2), 77–85.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Bank Mandiri. (1998). *Bank Mandiri*. Bank Mandiri.
<https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>
- Chang, H. ., & Chen, S. . (2009). Consumer Perception Of Interface Quality, Security, And Loyalty In Electronic Commerce. *Information and Management*, 46(7), 411–417. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.08.002>
- Chen, M.-C., Chen, S. S., Yeh, H. ., & Tsaur, W. . (2016). The Key Factors Influencing Internet Finances Services Satisfaction: An Empirical Study In Taiwan. *American Journal of Industrial and Business Management*, 6(6), 748–762. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.66069>.
- Egala Boateng, M. (2021). *To Leave Or Retain? An Interplay Between Quality Digital Banking Services And Customer Satisfaction*.
- Erpurin, W. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel éL Royale Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2).
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (n.d.). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.

- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 319–329. <https://doi.org/https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.236>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 86–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Musriha, M. (2017). Pengaruh Servicescape dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 15(2), 247–268.
- Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216.
- Nainggolan, N. P. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Great Seasons Tours And Travel. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*.
- Narteh, B. (2018). Service Quality And Customer Satisfaction In Ghanaian Retail Banks: The Moderating Role Of Price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 68–88. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0118>
- Nazwirman, N., & Zain, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Di Alfamart Cayur Kresek Tangerang. *Journal of Economics and Business Aseanomics*, 2(2).
- Novianti, E., & Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A MultipleItem Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Petridou, E., Spathis, C., Glaveli, N., & Liassides, C. (2007). Bank Service Quality: Empirical Evidence From Greek And Bulgarian Retail Customers. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(6), 568–585. <https://doi.org/10.1108/02656710710757772>.
- Rahayu, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR. Artha Pamenang Cabang Jombang. *Trisula*, 3(2), 1–4.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. . (2020). Internet Banking Service Quality, E- Customer Satisfaction And Loyalty: The Modified E-SERVQUAL Model. *TQM Journal*, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(2), 10–20.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
- Susanti, E. (2018). Kualitas Layanan Internal yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah dengan Menggunakan Kualitas Layanan Eksternal Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95–110.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible*, 1(1), 46–53.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612. 64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(8).