

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. (1996). Measuring Brand Equity Across Products and Markets. *California Management Review*, 102-120.
- Shaikh, A. A., & H. K.. (2014). Mobile Banking Adoption: A Literature Review. *Telematics and Informatics*.
- Akbar, M. M. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customers Loyalty. *ABAC Journal*.
- Farisi, M. I. A., Sirait, Y. T., Toding, G. G. T., & Pinem, A. A. (2024). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Digital: Perspektif User Satisfaction dan Personal Innovativeness*. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.
- Andrian, W. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*.
- Andriani, M., & Damayanti, K. (2023). Performa Financial Super-App terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Mobile Banking. *Journal of Research on Business and Tourism*, 3(1), 11–21. <https://doi.org/10.37535/104003120232>
- Arif, M. N. (2020). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). The Effects of Trust, Commitment, and Satisfaction on *Customer loyalty* in the Distribution Sector. *Journal of Business & Retail Management Research*, 10(3), 26-39.
- Chiu, C.-M., Hsu, M.-H., Lai, H., & Chang, C.-M. (2010). Re-examining the Influence of Trust on Online Repeat Purchase Intention: The Moderating Role of Habit and its Antecedents. *Decision Support Systems*, 53(4), 835–845.

- Cornelia, E. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan VOL.4*.
- Creswell. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell. (2024). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. London: Pearson.
- DAM, S. M. (2020). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.
- Dedek Kurniawan Gultom, M. A. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*.
- Dennisa, E. A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*.
- Ekaprana, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Journal Manajemen*.
- Elizar. (2020). *Service quality, Customer satisfaction, Customer trust, and Customer loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private Hospital of East Jakarta, Indonesia*. *Journal of Multidisciplinary Academic*.
- Elrado, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2).
- Familiar, K. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*.
- Featherman, M. a. (2003). Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Prespective. *International Journal of Human-Computer Studies*.

- Gardner, C. a. (2004). Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Geetika, S. N. (2010). Determinants of Customer satisfaction on Service Quality. *Journal of Public Transportation*.
- Gultom, D. K. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*.
- Hair. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hair et al. (2019). *Multivariate Data Analysis. 8 th. Edition*. United Kingdom: Cengage Learning EMEA.
- Handoko, A. D., & Ronny. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan *Mobile banking*. *Magister Manajemen, Program Pascasarjana, STIE Perbanas, Surabaya, Indonesia*.
- Hidayat, K., & Idrus, M. I. (2023). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Switching Barrier, Kepuasan Nasabah, dan Kepercayaan Nasabah Pada Nasabah Bank. *Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan*, 1-16.
- Hurriyati. (2005). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. *Bandung Alfabeta*.
- Jahanshahi, A. A. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality and Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*.
- Jaya, I. (2013). Penerapan Statistik untuk Pendidik. *Bandung: CitaPustaka Media Perintis*.
- Juliani, E., & Riofila, H. (2024). Livin' by Mandiri sebagai Strategi Pemasaran PT. Bank Mandiri. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 5(3), 342–349.
- Komara, E., & Fathurahman, F. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian Ulang di Tokopedia. *Research of Business and Management*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.58777/rbm.v2i1.168>

- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler P, K. K. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, K., & Chernev. (2025, Januari 11). *Marketing Management*. Retrieved from <https://online.fliphtml5.com/xzfda/pkef/>
- Kotler, P. &. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas*.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan, dan Citra Merek*. Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Kurniawati, D. (2014). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- L, K. P. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Pretice Hall inc.
- Liyono, A. (2022). Pengaruh *Brand image*, Electronic Word of Mouth (E-Wom) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Minum Galon Crystalline Pada Pt. Pancaran Kasih Abadi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 73-91.
- Manon, S. P. A. (2018). Mobile Banking Service Quality and Customer Relationships. *International Journal of Bank Marketing*.
- Marcella, I. (2022). Determinasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*.
- Moorman, C. D. (1993). Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. *Journal of Marketing*.
- Mufingatun, B. P. (2020). Analysis of Factors Affecting Adoption of *Mobile banking* Application in Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Muniarty, P., Wulandari, & Saputri, D. (2022). Pengaruh E-Service *quality* Terhadap E-Customer *satisfaction* Pada Marketplace Shopee. *Equilibrium* , 11(2), 1-6.

- Nashihuddin, W. (2012). Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan .
- Ndubisi, N. O. (2007). Relationship Marketing and *Customer Loyalty*. *Marketing Intelligence & Planning*, 25(1), 98–106.
- Novita, R. (2019). Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan Menggunakan Metode Servqual. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri*.
- Nuridin. (2020). Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*.
- Nurliyanti, N., Susanti, A. A., & Hadibrata, B. (2022). Pengaruh Harga, Promosi Dan *Brand image* Terhadap Keputusan Pembelian (Literature Review Strategi Marketing Management). *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik*, 2(2), 224-232.
- Nurmanah, I., & Nugroho, E. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (*E-Service quality*) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 11-21.
- Ogbeibu, S., Jabbour, C., Gaskin, J., Senadjki, A., & Hughes, M. (2021). Leveraging Stara Competencies and Green Creativity to Boost Green Organisational Innovative Evidence: A Praxis for Sustainable Development. *Business Strategy and the Environment*, 30(5), 2421-2440.
- Oliver. (1999). Whence *Customer loyalty*? *Journal of Marketing*.
- Parasuraman. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of *Service quality*. *Journal of Retailing*.
- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Loyalitas Nasabah dari Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*.
- Prasetia, R. (2020). Impact of Web Design, Assurance, Customer Service and *Brand Image* on Intention to Adopt Internet Banking and *Customer Loyalty* at

- Bank Central Asia (BCA). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*.
- Rachmansyah, B. I. (2017). Penerapan Strategi Digital Marketing, Teori Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Mybca Ciputra World Surabaya).
- Radji, D. L. (2019). Hubungan Citra Merek, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Journal Unida Gontor*.
- Ramadhan. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada Sepatu Nike Running Di Semarang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*.
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in a Continuous Purchasing Setting. *International Journal of Service Industry Management*, 14(4), 374–395.
- Rimadias, S., Wibowo, P., & Milenia, R. I. (2022). Perilaku Penggunaan QRIS BRI BRIMO pada Pedagang Sebagai Alat Transaksi Pembayaran Digital. *ULTIMA Management*, 14(2), 236–257.
- Rogers, E. (1962). *Diffusion of Innovations*. Washington: Free Press.
- Damayanti, R. M. (2023). The Effect of Livin' by Mandiri Application Service Quality on Customer Satisfaction: Study on PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Solo. *Akumulasi: Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*.
- Dam, T. C. S. M. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*.

- Sapitri, E. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Minyak Telon Cussons Baby di DKI Jakarta). *Jurnal Mandiri*.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).
- Seliana, S., Fitriani, L. K., & Rois, T. (2023). Analisis Pengaruh Customer Review dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 3(2).
- Semuel, H., & Wibisono, J. (2019). Brand image, Customer satisfaction Dan Customer loyalty Jaringan Supermarket Superindo Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 27-34.
- Setyawan, A. A. (2023). The Effect of E-service Quality and Convenience of Online Services on E-Customer Loyalty through E-customer Satisfaction on Livin' By Mandiri Users. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*.
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the Role of Trust and Quality Dimensions in the Actual Usage of *Mobile Banking* Services: An Empirical Investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65-75.
- Sihombing, W. (2023). The Role of Performance Expectancy and Trust in Decision to Use Mobile Banking Livin' Mandiri.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Faradisa, A. S. S. D (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Farah Cell. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*.
- Sofiati, I. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact Of *Service quality* On Consumer Loyalty. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi* . Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, R. W. (2021). Relationship of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty on Individual Internet Banking Click Individual BCA: Role of Customer Trust as Mediator. *International Journal of Applied Engineering and Technology (London)*.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wikanta, C., & Samuel, H. (2018). Analisis Marketing Communication, Customer Trust, dan Customer Loyalty Pada Telkomsel. *Jurnal Strategi Pemasaran* , 5(2), 1-6.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (Edisi ke-7)*. New York: McGraw-Hill Education.

