

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2009. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasetyo, Bambang. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Prawiramulia, Gangsar. 2014. "PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI". Bandung: Universitas Telkom.
- Gulo, W. 2002. Metode Penelitian. Jakarta: PT. Grasindo.
- Mandirisyariah.co.id, "Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah", 1 September 2017, <<https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/edukasi-syariah/prinsip-dan-konsep-dasar-perbankan-syariah>> [diakses pada 28 November 2019]
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977. "Importance-performance analysis". *Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.
- Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Shinhan.co.id, "Pengertian Mobile Banking", <<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>> [diakses pada 28 November 2019]
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowopajak.com, "Pengertian Perbankan", 19 September 2019, <<http://www.wibowopajak.com/2014/05/pengertian-perbankan.html>> [diakses pada 28 November 2019]