

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Siadari Coki, 2020. Pengertian Mobile Banking,
<https://www.kumpulanpengertian.com/2020/03/pengertian-mobile-banking.html>
- [2] Rahajeng Kusumo Hastuti, CNBC Indonesia.
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20200730133825-17-176522/bri-jadi-bank-terbaik-indonesia-dalam-top-1000-world-banks>
- [3] Aan Komariah dan Djama'an Satori. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabetha.
- [4] Putra, 2020. PENGERTIAN ANALISIS: Fungsi, Tujuan dan Jenis Jenis Analisa. <https://salamadian.com/pengertian-analisis/>. di akses pada 9 Januari 2022 pukul 11.50
- [5] Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane, 2016. Marketing Management. ISE England
- [6] Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi
- [7] Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing. Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40.
- [8] Irwansyah, Edy. Moniaga, Jurike V. 2014. Pengantar Teknologi Informasi. Yogyakarta: Deepublish.
- [10] abror, muhamad. 2021. Pengertian dan Fungsi Aplikasi beserta Menurut Para Ahli. <https://www.ayoksinau.com/pengertian-aplikasi/>. diakses pada 9 Januari 2022, pukul 12.12.
- [9] Chan, Syahril. 2017. Membuat Aplikasi Database dengan PowerBuilder 12.6 dan MySQL. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- [11] Laruan. 2021. <https://www.kreditpintar.com/education/bri-mobile-cara-daftar-aktivasi-dan-manfaatnya>

- [12] Abadi, Hossein Rezaei Dolat, 2012. Analyze the impact of financial variables on the market risk of Theran Stock Exchange Companies – Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business.
- [13] Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2017. Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Yogyakarta.
- [14] [Edelweis Lararenjana](https://www.merdeka.com/jatim/spss-adalah-program-analisis-statistika-pelajari-kegunaan-serta-sejarahinya-kln.html), 2021. <https://www.merdeka.com/jatim/spss-adalah-program-analisis-statistika-pelajari-kegunaan-serta-sejarahinya-kln.html>. SPSS adalah Program Analisis Statistika, Pelajari Kegunaan Serta Sejarahnya. Diakses pada 1 Maret 2022, pukul 10.53
- [15] Risa Septiani, 2020. PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta).
- [16] Hanse Jonathan, 2013. ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG BERDAMPAK PADA CUSTOMER LOYALTY PT BAYU BUANA TRAVEL TBK.
- [17] Ariyanto, Achmad. Renilaili. Kusmindari, Desi. 2019.” Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis”, <http://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCES/article/view/344>, diakses pada 4 Juni 2021 pukul 14.15.
- [18] Pondaag G. E. Deo, Regi Sanjaya, Linda. 2017. ANALISIS KUALITAS LAYANAN LAZADA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA.
- [19] Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- [20] Rao Purba, 1996. measuring consumer perception through factor analysis the asian manager
- [21] Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D

- [22] Basri, 2011. "PENGARUH PARTISIPASI ANGGARAN TERHADAP SENJANGAN ANGGARAN."
- [23] Kotler Amstrong, 2014. "PRINCIPLE OF MARKETING."
- [24] Abdullah Rohi, 2016. "EASY & SIMPLE WEB PROGRAMMING."
- [25] Imam Ghozali, 2016. "APLIKASI ANALISIS MULTIVARIETE DENGAN PROGRAM. IBM SPSS 23 (EDISI 8)". Cetakan ke VIII. Semarang
- [26] Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- [27] Universitas Airlangga
<https://dpkka.unair.ac.id/member/employer/view/36315/pt-bank-rakyat-indonesia-persero-tbk>. Diakses pada tanggal 5 Januari 2022 pukul 18:33
- [28] Bobby. 2021. <https://lifepal.co.id/media/nabung-di-bri-saatnya-daftar-bri-mobile-agar-transaksi-makin-lancar/> . Diakses pada 5 Januari 2022 pukul 18:40
- [29] Felix R. 2017. Service quality and customer satisfaction in selected banks in Rwanda. Journal of Business & Financial Affairs
- [30] Ary Hamder Sebastian, Li sensia Rahmawati dan Wilbert Wijayanti Surya. 2021. Analisis Kualitas Layanan Pengantaran Barang Pada Ekspedisi Id Express Menggunakan Metode Servqual.
- [31] Iqbal Hasan. 2006. Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Bumi Aksara, Jakarta.
- [32] Ghozali. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS.
- [33] Universitas Ciputra. 2016. Pengertian Kolerasi dan Macam-macam Kolerasi.