

DAFTAR PUSTAKA

- S Nawangsari, ND Putri, (2020). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrix* 22(1), 55 – 63.
- Septin PA, Wiwik W, & Datien EU. (2012). Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan dimensi Carter. *International Research Journal Of Business studies* 2(1), 49
- Amijaya, Gilang R, & Susilo T. (2010). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur layanan terhadap Minat Ulang nasabah bank dalam Menggunakan Internet Banking (studi pada Nasabah bank BCA). *Undergraduated Thesis.perpustakaan FE UNDIP*
- Bagus Nurcahyo. (2018). Analisis Dampak Penciptaan brand image dan aktifitas word of mouth (WOM) pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusamba*, 3(1), 17-18
- Deny Irawan dan Edwin, S.E., M.M.. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1(2), 1-8
- Rizaldy Rivalnio SE, (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Sosial, Risiko, Dan Kepercayaan Nasabah Bank BTPN Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Jenius Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 8(2)
- Purnomo Edwin Setyo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*, 1(6), 755-764

- K Angraeni & DA Widyastuti. (2017). Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Ulang Pengguna Aplikasi Mobile Banking Jenius. *Universitas Bakrie*, (8-9)
- Riska Asnawi Nyonyie, J.A.F Kalangi, & Lucky F Tamengkel. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah Di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 9(3), 21
- Analia Lumban Gaol, Kadarisman Hidayat, & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang menggunakan Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 38(1), 126-127
- Setiawan Tri Saputra, Kadarisman Hidayat & Sunarti, (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone (Survey Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Umum Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 50(6), 85 – 98.
- Muh Diyanputra Pradana, (2018). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Jasa Uber Motor Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 6(1), 3 – 8
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2).
- Griffin, Jill (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga: Jakarta
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi Ketiga. Andi Offset: Yogyakarta

Nadifatul, L (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA HIJAB MEDYNA COLLECTION SITUS SHOP ONLINE. Retrieved 16 Februari, 2021. From <http://dx.doi.org/10.33474/jimmu.v5i1.3889>

PUBLIKASI RESMI DARI BANK BTPN PENGGUNA JENIUS HINGGA AKHIR SEPTEMBER 2020

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20201112134600-37-201338/kenakan-biaya-rp-10000-bulan-jenius-punya-28-juta-pengguna>

DFF ENGLAN (2020). BAB III METODE PENELITIAN

<http://repository.stp-bandung.ac.id/bitstream/handle/123456789/1265/PA%20DEFAIZAAA%201%20BAB%20III.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

AM Sopian (2017). BAB III METODE PENELITIAN

<http://repository.unpas.ac.id/31691/6/BAB%20III%20ok.pdf>

Gajali Rahman, Rayuwanto (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN ROCKET CHICKEN SAMPIT). Retrieved 14 September, 2020. From <http://jurnal.unda.ac.id/index.php/KEIZA/article/view/150>

Sri Nawangsari, Sarah Nabila (2019). PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA IMPLIKASINYA PADA MINAT ULANG PENGGUNAAN APLIKASI JENIUS BANK BTPN. Retrieved

23 Mei, 2019. From

<https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/semnastik/article/view/2777/0>

Gema Rahmadhania (2020). PENGARUH RESEPSI MANFAAT DAN

PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI

KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA FINALCIAL TECHNOLOGY

OVO. Retrieved 21 Juli 2020. From

<https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/akunto/article/view/370>