**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2017. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta

Bank for International Settlements. 2016. Implications for Central Banks of theDevelopment of Electronic Money. Basle.

Bank Indonesia. 2019. Kajian Operasional E-Money. Laporan Kajian Bank  
Indonesia.

Barata, Adya. 2017. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2017. Konsumen dan Pelayanan Prima. Jakarta: Gava Media.

Fandy, Tjiptono. 2017. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi.

Frimayasa, A., & Administrasi, M. 2017. Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Pada Perusahaan. No. 18. Vol. 1

Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. 2018. Customer Loyalty: Msenumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga

Hidayat, Rahmat. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, danNilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. 5

Moleong, Lexy J. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT.  
Remaja Rosdakarya.

Rahmayanty, Nina. 2017. Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotandan Membangun Customer Loyality. Jakarta :Graha Ilmu.

Rangkuti, Freddy. 2017. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

Rivai, Veithal, dkk. 2017. Bank and Financial Institution Management, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.

Robinette Scott & Claire Brand. 2019. Emotion Marketing: The Hall Mark Way of Winning Customer’s For Life. New York. McGrawHill International.

Sanusi, Anwar. 2017. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutisna. 2018. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Cetakan Ketiga. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya.

Tahir, Muh. 2016. Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Wildan, Zulkarnain dan Sumarsono. 2018. Manajemen dan Etika Perkantoran PraktikPelayanan Prima. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Winarno Surakhmad. 2017. Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik.Bandung: Tarsito

Zaenal, Mukarom dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CVPustaka Setia