

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajaib. (2020). Koefisien Determinasi dalam Regresi Beserta Pendekatannya. <https://ajaib.co.id/koefisien-determinasi-dalam-regresi-beserta-pendekatannya/> (Diakses pada Januari 2023).
- Akatelkom. (2022). Jenis-Jenis Variabel Penelitian. <https://akatelkom-bogor.ac.id/2022/08/19/jenis-jenis-variabel-penelitian/#:~:text=Variabel%20penelitian%20adalah%20karakter%2C%20atribut,kelompok%20tertentu%20kemudian%20ditarik%20kesimpulannya.> (Diakses pada Desember 2022).
- Alamsyah, A., Putri, F., & Sharif, O. O. (2014, May 1). *Social network modeling approach for brand awareness*. IEEE Xplore. <https://doi.org/10.1109/ICoICT.2014.6914104> (diakses pada Juni 2023).
- Alamsyah, A., & Bernatapi, E. A. (2019). *Evolving Customer Experience Management in Internet Service Provider Company using Text Analytics*. IEEE Xplore. <https://doi.org/10.1109/ICISS48059.2019.8969828> (diakses pada Mei 2023).
- Andre Schwager and Chris Meyer, "Understanding Customer Experience," *Harvard Business Review*, 2007. <https://hbr.org/2007/02/understanding-customer-experience> (diakses pada Desember 2022).
- Assauri, Sofjan, 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, PT. Raja Grafindo.
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2006). *Consumer Behavior*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1995.
- Arifa, S. N. (2021). Deretan Bank Digital Indonesia dengan Aset Terbesar, Wujud Perbankan Masa Kini. [Www.goodnewsfromindonesia.id](http://www.goodnewsfromindonesia.id). <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2021/06/29/deretan-bank-digital-indonesia-dengan-aset-terbesar-wujud-perbankan-masa-kini.> (Diakses pada Desember 2022).
- Bank Mandiri. (2021). Laporan Tahunan 2021: Melanjutkan Transformasi Digital & Inovasi Perbankan.
- Bank Mandiri. (2022). Profil Perusahaan. <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan> (Diakses pada November 2022).
- Bank Mandiri. (2021). Sustainability Report 2021: Sustainable Transformation Towards the Best Digital Bank. Binus University. (2019). Analisis Uji Asumsi Klasik.

- <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/> (Diakses pada Januari 2023).
- Binus University. (2021). Memahami Analisis Regresi Linear Berganda. [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20\(Ghozali%2C%202018\)](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20(Ghozali%2C%202018).). (Diakses pada Januari 2023).
- Binus University. (2021). Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/> (Diakses pada Januari 2023).
- Binus University. Uji Validitas dan Reliabilitas. <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/#:~:text=Uji%20validitas%20adalah%20uji%20yang,atau%20valid%20tidaknya%20suaatu%20kuesioner> (Diakses pada Desember 2022).
- Bisnis.com. (2021). Bos Bank Mandiri Paparkan Keunggulan Super App Livin dan Kopra. <https://finansial.bisnis.com/read/20211002/90/1449585/bos-bank-mandiri-paparkan-keunggulan-super-app-livin-dan-kopra> (Diakses pada Januari 2023).
- Bisnis.com. (2018). Persaingan Semakin Ketat di Perbankan Digital. <https://finansial.bisnis.com/read/20180703/90/812401/persaingan-semakin-ketat-di-perbankan-digital> (Diakses pada Januari 2023).
- BUMN Info. (2021). 4 BUMN Penyumbang Pendapatan Negara Rp 13,5 Triliun. <https://www.bumn.info/info-bisnis/4-bumn-bank-penyumbang-pendapatan-negara-rp13-5-triliun> (Diakses pada November 2022).
- Cant, M. C., & Du Toit, M. (2012). Identifying The Factors That Influence Retail Customer Loyalty And Capitalising Them. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 11(11), 1223. <https://doi.org/10.19030/iber.v11i11.7370> (Diakses Juni 2023)
- Cermati. (2022). Mandiri Call: Layanan Call Center 24 jam Bank Mandiri. <https://www.cermati.com/artikel/mandiri-call-layanan-call-center-24-jam-bank-mandiri> (Diakses pada Januari 2023).
- Chahal, H. and Dutta, K. (2014), “Measurement and impact of customer experience in banking sector”, *Decision*, Vol. 42 No. 1, pp. 57-70 <https://doi.org/10.1007/s40622-014-0069-6> (diakses pada Desember 2022).
- Chauhan, P. and Sarabhai, S. (2016), “Customer experience management: evolution and the paradigm shift in marketing”, *TAPMI School of Business, Manipal University, Jaipur*, Vol. 17 No. 1, pp. 18-30. (diakses pada Desember 2022).

- Cunningham, N., & De Meyer-Heydenrych, C. (2021). Premium versus affordable clothing retailers: what are customer expectations for satisfaction and repurchase intentions? *International Journal of Retail & Distribution Management*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ijrdm-07-2020-0265> (Diakses pada Januari 2023).
- Databoks. (2022). Kinerja Positif Bank BUMN, Laba bersih Melonjak 78%. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/21/kinerja-positif-bank-bumn-laba-bersih-melonjak-78m> (Diakses pada November 2022).
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289–300. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.10.001> (Diakses pada Januari 2023).
- Dirgahayu Putra. (2015). Induksi dan deduksi. <https://dirgahayaputra.wordpress.com/2015/03/08/induksi-dan-deduksi/> (Diakses pada Desember 2022).
- Dosen Pendidikan. (2022). Hipotesis adalah. <https://www.dosenpendidikan.co.id/hipotesis-adalah/> (Diakses pada Desember 2022).
- Dr. Nugroho J. Setiadi, S.E., M.M. (2019). *Perilaku Konsumen*. Prenada Media.
- Du Plessis, L. and de Vries, M. (2016), “Towards a holistic customer experience management framework for enterprises”, *South African Journal of Industrial Engineering*, Vol. 27 No. 3, pp. 23-36. <https://doi.org/10.7166/27-3-1624> (diakses pada Desember 2022).
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 / H imam Ghozali*.
- Gramedia. (2021). Pengertian Bank: Fungsi, dan Jenis-Jenis Bank di Indonesia. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/> (Diakses pada Desember 2022).
- Handaruwati, I. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 16-33.
- Happ, E., Scholl-Grissmann, U., Peters, M., & Schnitzer, M. (2021). Insights into customer experience in sports retail stores. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 22(2), 312–329. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-12-2019-0137>

- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama. (diakses pada Mei 2023).
- Investor.Id. (2020). Pilar Kerja Bank Mandiri Kepuasan dan Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan. <https://investor.id/finance/221889/pilar-kerja-bank-mandiri-kepuasan-dan-pemenuhan-kebutuhan-pelanggan> (Diakses pada November 2022).
- Ismail, A., Rose, I. R., Tudin, R., & Dawi, N. M. (2017). Relationship between Service Quality and Behavioral Intentions: The Mediating Effect of Customer Satisfaction. *ETIKONOMI*, 16(2), 125–144. <https://doi.org/10.15408/etk.v16i2.5537> (diakses pada Desember 2022).
- Japarianto, E., dan Nugroho. B. W. (2020). Analisa Customer Experience terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction pada Maskapai Penerbangan Garuda. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10025> diakses pada Desember 2022).
- Kalia, P., Kaushal, R., Singla, M., & Parkash, J. (2021). Determining The Role Of Service Quality, Trust and Commitment To Customer Loyalty For Telecom Service Users: A PLS-SEM Approach. *The TQM Journal* Vol. 33 No. 7, 2021. DOI 10.1108/TQM-04-2021-0108
- Kompas.Id. (2022). Bank Mandiri Raih Penghargaan Bank Terbaik Indonesia. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2022/09/21/bank-mandiri-raih-penghargaan-bank-terbaik-indonesia> (Diakses pada November 2022).
- Komulainen, H., & Saraniemi, S. (2019). Customer centricity in mobile banking: a customer experience perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1082–1102. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2017-0245>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kusnadi, Y., & Mutoharoh. (2016). Pengaruh Pendaftaran Online Terhadap Jumlah Pendaftar Di Sekolah Dasar Negeri Jakarta. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 18(2), 89–101. <https://doi.org/10.31294/p.v18i2.1183>
- Makudza, F. (2021). Augmenting customer loyalty through customer experience management in the banking industry. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 28(3), 191–203. <https://doi.org/10.1108/JABES-01-2020-0007>

- Mbama, C. I., & Ezepue, P. O. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230–255. <https://doi.org/10.1108/ijbm-11-2016-0181> (diakses pada Desember 2022).
- Merdeka.com. (2020). Bank Mandiri Luncurkan Kantor Cabang dengan Konsep Digital. <https://www.merdeka.com/uang/bank-mandiri-luncurkan-kantor-cabang-dengan-konsep-digital.html> (Diakses pada Januari 2023).
- MOBILE STATISTIK. (2020). Method of Successive Intervals (MSI). <https://www.mobilestatistik.com/method-of-successive-intervals/> (Diakses pada Januari 2023).
- Monferrer, D., Moliner, M. A., & Estrada, M. (2019). Increasing customer loyalty through customer engagement in the retail banking industry. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 23(3), 461–484. <https://doi.org/10.1108/SJME-07-2019-0042>
- Moosa, R., & Kashiramka, S. (2022). Objectives of Islamic banking, customer satisfaction and customer loyalty: empirical evidence from South Africa. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2022-0007>
- Mothersbaugh, D. L., Hawkins, D. I., & Kleiser, S. B. (2020). Consumer behavior : building marketing strategy / Del Hawkins, David Mothersbaugh, Susan Bardi Kleiser. In *McGraw-Hill Education* (Vol. 51, Issue 3)
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers
- Notoatmodjo,S.2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta
- Nugroho, B. W. (2020). Analisa Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11.
- OCBC NISP. (2021). Pengertian Bank, Jenis-Jenis, dan Fungsinya Bagi Masyarakat. <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/07/15/pengertian-bank> (Diakses pada Desember 2022).
- Salim, K. F., Catherine, & Andreani, F. (2015). Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tx Travel Klampis. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.
- Sampoerna University. (2022). Cross Sectional: Arti, Ciri, Jenis, dan Contohnya. <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/pengertian-cross-sectional/> (Diakses pada Desember 2022).

- Sampoerna University. (2022). Penelitian Deskriptif, Tujuan Hingga Contohnya. <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/penelitian-deskriptif-tujuan-hingga-contohnya/> (Diakses pada Desember 2022).
- Sampoerna University. (2022). Teknik Pengumpulan Data: Arti, Proses, dan Jenis Data. <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/teknik-pengumpulan-data-arti-proses-dan-jenis-data/> (Diakses pada Desember 2022).
- Saribu, H. D. T., & Maranatha, E. G. (2020). Pengaruh Pengembangan Produk, Kualitas Produk dan Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Pada PT Astragraphia Medan. *JURNAL MANAJEMEN*, 1(1), 1–6. <https://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/82>.
- Schmitt, B.H. (2013), *Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers*, Wiley, New York (diakses pada Desember 2022)
- Seputar Pengetahuan. (2020). Validitas adalah: Pengertian dan Reliabilitas, Jenis, Prinsip, Cara Menghitungnya. <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/03/validitas-adalah.html#:~:text=Pengertian%20validitas%20menurut%20Anastasia%20dan,atau%20dengan%20seperangkat%20butir%2Dbutir> (Diakses pada Desember 2022).
- Serra-Cantalops, A., Ramon-Cardona, J., & Salvi, F. (2018). The impact of positive emotional experiences on eWOM generation and loyalty. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 22(2), 142–162. <https://doi.org/10.1108/SJME-03-2018-0009>
- Serupa.Id. Metode Penelitian Deskriptif: Pengertian, Langkah & Macam. <https://serupa.id/metode-penelitian-deskriptif/> (Diakses pada Desember 2022).
- Siadari, C. (2018). Sumber dan Jenis Data. Kumpulan Pengertian. <https://www.kumpulanpengertian.com/2018/11/sumber-dan-jenis-data.html>. (Diakses pada Desember 2022).
- Singarimbun, M & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S
- Statistikan. (2012). Populasi Adalah Seluruh Subjek Penelitian Dan Sampel Adalah Sebagian. <https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasi-dan-sampel.html#comments> (Diakses pada Desember 2022).
- Statistikian. (2013). Uji F dan Uji T. <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html#comments> (Diakses pada Januari 2023).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Method)*. Alfabeta.

- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 12(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>.
- Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikologi Bisnis)*. CAPS (Center of Academic Publishing Service): Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. CAPS (Center of Academic Publishing Service): Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa* : Andi Offset, Yogyakarta.
- Winardi. (1991). *Pengantar Manajemen Penjualan (Sales Management)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Yuldinawati, L., Tricahyono, D., Anggadwita, G., & Alamanda, D. T. (2018). Towards a framework for ICT-based entrepreneurship development through business incubation processes: case study of a techno park. *International Journal of Business and Globalisation*, 21(1), 32. <https://doi.org/10.1504/ijbg.2018.094094> (diakses pada Juni 2023)
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, M. (1990), *Delivering Service Quality*, The Free Press, New York. (diakses pada Desember 2022)
- Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung: Pustaka