

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, A. (2014). *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan*. Jakarta: PT. Pradya Paramitya.
- Anshori, Muslich dan Iswati, S. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Airlangga University Press (AUP). Surabaya.
- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Bank Indonesia. (1998). UU no. 10 Tahun 1998, tentang Perubahan terhadap UU no.7 tahun 1992. Jakarta.
- Berlian. D. H. (2017). *Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. TA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Sumatera Utara. Medan.
- Dwinanto, Aryo. F. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bukopin kantor pusat MT. Haryono, Jakarta*. TA Fakultas Ekonomi dan Manajemen. IPB. Bogor.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, N, Damodar. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika (Terjemahan)*. Buku ke 2. Edisi 5. Penerbit Salemba. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2011). *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT Aksara. Jakarta.
- Hesti. R. K., dan Elsy Rahajeng. (2017). *Persepsi Nasabah akan Layanan ATM dan E-Banking dengan Metode TAM*. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi Bisnis. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Indriantoro, Nur. & Bambang Supomo. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- Khaerunnisa. H. (2013). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Studia Akutansi dan Bisnis. STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung.
- Kinasih, Satrio B. (2012). *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Koo, Chulmo, Yuliawati and Nambo Chung. (2013). *A Study of Mobile and Internet Banking Service, Applying for Succes Model*. Asia Pasific Journal of Information System.
- Kotler, P., dan Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13 Jilid 1. (Benjamin Molan). Jakarta : PT. Indeks.
- Lind, A. Douglas, William G. Marchal & Samuel A. Wathen. (2014). *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 15, buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C. H., Wirtz, J., and Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia*. Edisi ke-7 Jilid 2. (Dian W dan Devri B.P). Jakarta : Erlangga.
- Nasution. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Gahlia Indonesia. Bogor.
- Nazir, Muhammad. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia Jakarta.
- Nimako, S., G., Gyamfi, N., K., Wandaogou, A., and Mumuni, M. (2013). *Customer Satisfaction with Internet Banking, Service Quality in the Ghanian Banking Industry*. International Journal of Scientific & Technology Research Volume 2.
- Nochai, R., and Nocahi, T. 2013). *The Impact of Internet Banking Service on Customer Satisfaction n Thailand: A Case Study in Bangkok*. International Journal of Scientific & Technology Research Volume 2.
- Putra, E. A., dan Suhada. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Nur Ihsan Palembang*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 13, no. 2, Juli 2016. UPGRI Palembang.
- Ratnasari. T. R., dan Aksa, M. H. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Ghalia Indonesia. Bogor.

- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Sugiana, W. (2018). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisas Produk Perbankan di Bank BNI SYariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*. TA Manajemen Perbankan Syariah. IAIN Purwokerto.
- Sevilla, Consuelo, G. (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quenzon City.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabet. Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabet. Bandung.
- Sulistyo, Heri. (2008). *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- UOB Bank. (2019). *Menyeimbangkan Pertumbuhan dengan Tanggung Jawab*. Laporan Tahunan 2019. Pt. Bank UOB Indonesia.
- Wibowo, Arif. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum, Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 11 no. 2. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wulandari, Nuri. (2015). *Pengaruh Faktor Demografis pada Adopsi Layanan Berbasis Teknologi pada Perbankan Syariah*. Jurnal Ilmu Manajemen dan Ekonomika Vol. 7 No. 2.
- Yuan, Gao, Marios, Koufaris., dan R. H. Ducoffe. (2010). *An Experimental Study of the Effects of Promotional Techniques in Web-Based Commerce*. Journal of Fashion Marketing and Management. Vol. 13 no. 4, 2009 pp.501-513.
- Yusnaini. (2010). *Pengruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta*. Jurnal Dinamika Akutansi Vol. 2 No. 1, Maret 2010.
- Zahra, R. R., dan Nofha Rina. (2018). *Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop di Kota Bandung*. Jurnal Lontar Vol. 6 No. 1, Hal 43-57, Januari-Juni 2018.