

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, Fransisca, 2007. "*Analisis Kualitas Layanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Pada Industri Hotel Berbintang Lima Di Surabaya*". Jurnal Manajemen Perhotelan , Vol 03, No 02, September.
- Jajuk Herawati dan Prayekti, M.Si, 2011. "*Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Empiris terhadap Nasabah Internet Banking di Kota Yogyakarta)*", Jurnal Akmenika UPY, Vol. 8, ISSN 1978-1679.
- Karim, Adiwarmanto, 2009. "*Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan*", Ed.3, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir, 2008. "*Pemasaran Bank Edisi Revisi*", Jakarta: Kencana
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2007. "*Manajemen Pemasaran*", Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks
- Kotler, P & Keller, 2009. "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Cristopher and Lauren Wright, 2005. "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Jakarta: Indeks.
- Maharsi. Sri dan Fenny, 2006. "*Analisa Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 8 No. 1, Mei 2006:35 – 51, ISSN 1411-0288.*
- Martono, 2010. "*Bank dan Lembaga Keuangan Lain*", Fakultas Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus
- Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni nyoman Kerti Yasa, 2012. "*E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*", Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 16, No. 2, hlm. 293-306, ISSN 1410-8089.
- Okeke TC, Ezech GA, Ugochukwu NOA, 2015. "*Service Quality Dimensions And Customer Satisfaction with Online Services of Nigerian Banks*", Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 20, Issue 3, ISSN 1204-5357 JIBC.

- Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan, 2015. *“Pratikum Metode Riset Bisnis”*, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangsan. Nochai and Titida. Nochai, 2013. *“The Impact of Internet Banking Service on Customer Satisfaction in Thailand: A Case Study In Bangkok”*, International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS), Vol. 1, Issue 1, ISSN 2320-4044.
- Rodoni, Ahmad, 2006. *“Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi 1 Cetakan 1”*, Jakarta: CSES Press.
- Schiffman, G. Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. Alih Bahasa : Drs. Zoelkifli Kasip, 2008. *“Perilaku Konsumen”*, Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Suhardi. Gunarto, 2006. *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya”*, Jurnal Kinerja, Volume 10, No.1, Th. 2006, pp50-56. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, ISSN 0853-82627.
- Supranto, 2006. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*, Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2008. *“Manajemen Pemasaran Modern”*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy, 2003, *“Strategi Pemasaran”*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *“Strategi Pemasaran”*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *“Strategi Pemasaran”*, Yogyakarta: Andi.
- Yusnaini, 2010. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta”*, Jurnal Diamika Akuntansi, Vol. 2, No. 1, hlm. 1-9, ISSN 2085-4277.