

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Elum, Baltasar. 2005. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 13, No.3 (September).
- Engel, Blackwell dan Miniard. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ferninda Manoppo. 2013. Vol. 1, No. 4, Desember 2013 : 1341-1348 ISSN : 2303-1174 Jurnal : *Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*.
- Gunarsa, Yulia Singgih D. 2002. *Asas-Asas Psikologi Keluarga Idaman*. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- Healey, Joseph F.. 2002. *Statistics*. 6th ed. Belmont: Wadsworth/thomson Learning.
- Henny Medyawati, Farida, Ega Hegarini. 2012. ISSN : 1907-5022 Jurnal : Model Pengukuran Kualitas Layanan Website *E-Banking* di Indonesia
- Hermana, Budi. (2010). Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking. *Jurnal Ekonomi Bisnis* No.1 Vo. 15 April, 47-57
- Husein, Umar. 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- JP. Chaplin. 2004. *Kamus Lengkap Psikologi*. Penerjemah Kartini Kartono.
- Lee, E., Lee, J., dan Eastwood, D. (2003), *A twostep estimation of consumer adoption of technology-based service innovations, The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 37, No. 2, hal. 256-282.
- Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah, Rahim Mosahab. 2010. Vol. 2, No. 2, November 2010. *The Impact Of Service Quality On Customers Loyalty : A Study of Banks in Penang, Malaysia*.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- . 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- . 2004. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- . 2005. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, edisi revisi cet 8. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1994. Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementation and Control (8th ed), International Edition, Englewood Cliffs, Prentice Hall, New Jersey.
- . 1986. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Edisi Kelima, Jilid I. Penerbit Erlangga.
- . 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium : Jilid 1 & 2. Jakarta: Prentice Hall.
- . 2004. Manajemen Pemasaran di Indonesia Buku 2 Edisi 12. Jakarta: Salemba 4.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2006. Marketing Management. 12th Edition. Prentice Hall: New Jersey.
- M. Taimoor Hassan, Aqeel Mukhtar, Rana Kaleem Ullah, Huzaifah Shafique and Shafi Ur Rehmana, Abia Anwar. 2012. Vol. 2, No. 2. April 2012. ISSN : 2164-4063 Jurnal : *Customer Service Quality Perception of Internet Banking*.
- Manilall Dhurup, Jhalukpreya Surujlal, Ephraim Redda. 2014. Vol. 5, No. 2, Januari 2014. E-ISSN : 2039-2117. ISSN : 2039-9340 Jurnal : *Customer Perceptions of Online Banking Service Quality*.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Milton, Charles, R. 1981. *Human Behavior. Three Levels of Behavior*. New York: Prentice-Hall Inc. Englewood Cliffs.
- Mieke Suharini. 2008. Vol. 15, No. 3, September-Desember 2008 : 168-177 ISSN : 0854-3844 Jurnal : *Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E-Banking*.
- Moeleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mrs Shakira Irfana, Prof. A.Raghurama. 2013. Vol. 2, No. 1, April 2013. ISSN : 2320-0626 Jurnal : *Innovation In Indian Banking: Extent Of Precautions Taken By The Customers While E-Banking*.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- P. Robbins, Stephen. 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi Ke Sepuluh)*, Alih Bahasa Drs. Benyamin Nolan. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Parasuraman, A. dkk. 1988. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Pareek, U. 1984. *Perilaku Organisasi. Seri Manajemen No. 98*. Jakarta: PT Pustaka Pressindo.
- Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhowajee, Perunjodi Naidoo. 2010. Vol. 3, No. 1. *Service Quality In The Public Service*.
- Prasilika, Tiara. 2007. Studi Persepsi Resiko Keselamatan Berkendara Serta Hubungannya Dengan Konsep Locus Of Control Pada Mahasiswa FKM UI Yang Mengendarai Motor. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Santoso, Totok, Triandaru. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Saha, Parmita and Y. Zhao. (2005). *Relationship between Online Service Quality and Customer Satisfaction :A Study in Internet Banking*. Lulea University of Technology. Department of Business Administration and Social Science, Division of Industrial Marketing and E-Commerce.
- Saputro, Purwo E. 2009. Vol. 13, No. 2, Desember 2009. Jurnal : Teknologi Berbasis Layanan Mandiri Untuk Kasus E-Banking.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Sobur, A. (2005). *Psikologi umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Stanton, William J, 2002. *Fundamentals of Marketing*, 10th Edition, Singapore: Mc Graw-Hill International.

- Sugiyono. 2001. Statistika untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- . 2003. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- .2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- . 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusnaini. 2010. Vol. 2, No. 1, Maret 2010 : 1-9 ISSN : 2085-4277 Jurnal : *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta.*
- Zeithaml, V.A and M.J. Bitner. 2003. *Services Marketting : Integrating Customer Focus Across The Firm, 3rd Edition.* Boston : McGraw Hill/Irwin.
- Zikmund William G., McLeod. Raymond Jr, and Gilbert, 2003. *Customer Relationship, Management, Integrating Marketing Strategy and Information Technology, International Edition, Wiley.*