

DAFTAR PUSTAKA

- Chopipah F. O., 2013, "*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking KlikBCA Terhadap Kepuasan Nasabah*", Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Cussoy, C., Puspita, I.P. dan Hariyanto, A., 2013, "*Analisis Pengaruh Accessibility dan Security Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Nasabah KlikBCA*", Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Huda, N.A. dan Wahyuni, S., 2013, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*", ABFII Perbanas Jakarta.
- Khadafi, D., 2008, "*Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Demak*", Tesis Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K., 2005, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Penerbit Indeks, Jakarta.
- Morissan., 2012, "*Metode Penelitian Survei*", Edisi Pertama, Penerbit Kencana Prenada Group, Jakarta.
- Olson, P, 1993, "*Consumer Behavior and Marketing Strategy, Third Edition*", Richard D. Irwan Inc, Boston
- Salay, V., 2013, "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah pada Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Cabang Kertajaya Di Surabaya*", Surabaya.
- Salomon, L. L¹., Sriwana, I. K². dan Delila, N¹., 2014, "*Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank X Dengan Menggunakan Metode Servqual*", Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol. 2 No. 1, 28 – 36, Program Studi Teknik Industri Universitas Tarumanegara¹, Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul², Jakarta.

- Sugiyono., 2014, “*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*”, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharini, M., 2008, “*Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E-Banking*”, ISSN: 0854-3844, *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Sept—Des 2008, hlm. 168-177, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jakarta.
- Sujarweni, V.W., 2014, “*SPSS Untuk Penelitian*”, Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Suprpto, (2013) “*Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Pengertahuan Sosial*”, Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- [Thesis.binus.ac.id/Asli/Lampiran05-116.pdf](https://thesis.binus.ac.id/Asli/Lampiran05-116.pdf)
- Usnar, N.D., 2012, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Bank BNI Terhadap Loyalitas Nasabah Di Kota Makassar*”, Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Yunianto, A.E., 2013, “*Penerapan Hasil Belajar Kimia Makanan Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Boga Pada Pemilihan Makanan Kemasan*”, repository.upi.edu, Universitas Pendidikan Indonesia, Jawa Barat.