

Daftar Pustaka

- A. Hamdani dan Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2009.
- Adrian, Payne. 2008. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operas Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Clarke, Steve. 2009. *E-banking Management: Issue, Sollution and Strategies*, Terjemahan Oleh Mahmood Shah. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Darmawi, Herman. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Damayanti, Deni. 2013. *Tips Trik Komunikasi dan Bahasa Tubuh Anda untuk Memikat Pelanggan Agar Loyal Seumur Hidup*. Yogyakarta: Mantra Books.
- Dede Dzurotun Nisa, Tyas Silvi Ariyani, dan Karina Oktaviani. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri. *Jurnal Manajemen* Vol.13 No.1. hlm. 73-87.
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Bayumedia Publishing.
- Falvian dan Giunaliu. 2007. *Miasare on web usability website*. *Journal of Computer Information System* 48 No 1.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Andrew. 2014 “Aplikasi *Technology Acceptance Model* pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking”. *Jurnal Nominal*. Vol.3 No.2. hlm. 55-74.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Hamidizadeh, M.R., HajKarimi, A. dan Babaei, M. A. 2014. Design and explanation of process model of customer loyalty. Case study: private bank. *Journal of Business Administration Excavations*. The first year, second edition: 136 dan 138.
- Ismail. 2014. *Perbankan Syariah*. Cet III. Jakarta: Kencana.

- Ikatan Bankir Indonesian (IBI). 2016. *Memahami Supervisi Audit Intern Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Katono, I. W. 2016. Student Evaluation of E-service Quality Criteria in Uganda: The Case of Automatic Teller Machines. *International Journal of Emerging Markets*. Vol.6 No.3. hlm. 200-216.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Ed. Revisi Cetakan IV. Jakarta: Kencana.
- Kesuma, Eka. dkk. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh”. *Jurnal Manajemen*. Vol.4 No.4. hlm. 176-192.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Cet II. Yogyakarta: UPP-STIM YKPN.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Ed. 1 Cet 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. 2016. *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*. edisi ke dua Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardalis, Ahmad. 2009. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Payne, A. 2008. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Paper Plane. Yogyakarta.
- Wulan, Pinontoan. “Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado”. *Jurnal EMBA*. 2013.
- Yaqin, Ainul. Ilfitriah, Aniek Maschudah. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna *E-banking* di Surabaya” *Journal of Business and Banking*. Vol.4 No.2. hlm. 245-260.