

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinoto Nursiana, 2015.” Pengaruh *internet banking*, Kualitas layanan, Reputasi Produk, Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermedasi Kepuasan Nasabah “. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.19, No.3
- Al-Ajam, A.S. & K.M. Nor. (2013). Customer's Adoption of Internet Banking Service: An Empirical Examination of the Theory of Planned Behavior in Yemen. *International Journal of Business and Commerce*, 2(5),
- Bailey, K.D. 1994 . Methods of social Research . new york: the free press
- Chio, Jyh-Shen. 2004. The Antecedents of Consumers Loyalty Toward Internet Service Providers. *Information and Management*, 41 (6), pp: 685-695.
- Dedi hartawan, 2017 “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada nasabah BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH CABANG PALEMBANG)”, I- Economic Vol.3. No 2. Desember 2017
- Diona Angela Astari Putri et al 2016, Pengaruh Kualitas Jasad Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah“(Studi pada nasabah pengguna *mobile banking* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pandanaran)”, Jurnal Administrasi Bisnis
- Farida Jasfar, 2005. “ manajemen jasa pendekatan terpadu” Bogor : Ghalia Indonesia
- Flavian dan Giunaliu. 2007. Measure on web usability Website. *Journal of Computer Information Systems*, 48 (1), pp: 17-23.
- Gaspersz, V. 2005. Ekonomi Manajerial: Pembuatan Keputusan Bisnis. Jakarta: Gramedia Utama
- Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo. 2004. “*Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*”, Telaah Manajemen, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3.
- Gupta, K.K. & I. Bansal. (2012). Development of an instrument to measure internet banking service quality in India. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 3(2), 11- 25.
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM Unsiq*, 1 pp: 40-54.
- Ghozali, imam 2009. *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss* “, semarang: UNPID
- Ghozali, imam 2001. *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*”20 “, semarang: UNPID
- Heri Setiawan et al ,2016 “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening( Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan )”, *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*
- Herawati, Jajuk dan Prayekti. 2011. Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal AKMENIKA UPY*, 8 pp: 1-19.

- Humme, Sela. 2008. *Harlow Gale and The Origins of The Psychology of Advertising*. Journal of Advertising, VOL.59, p.1-18
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi bahas indonesia jilid satu Jakarta : Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi milenium. Jakarta: Pretalindo.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-11, Jilid 1. Terjemahan: Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong .2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jakarta: PT Prehallindo
- Lutfi iftiani et al 2016, “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Sistem Bagi Hasil dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT AL- HIKMAH UNGARAN Cabang BABADAN”, jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi ,dan A Hamdani 2006. *Manajemen pemasaran jasa*, edisi kedua jakarta: salemba empat
- Morrissan ,2012. *Metode penelitian survei*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Morgan, RM. And Hunt, S.D. 2004 the commint-ment-trust theory of relantionship marketing . journal marketing , 58 (3), 20
- Ni Putu Lenny Pratiwi et al 2015, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5
- Olivia jemima et al , 2007 “Pengaruh Kualitas inti dan kualitas periphial terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Kas Unisma) e – Jurnal Riset ManajemenPRODI MANAJEMEN
- Parasuraman, A.,Zethaml, V,A.& Bery,L.L (1985). A Conceptual Model of Service Quality and it’s Implications for Future Research, *Journal of marketing*. 49.41-50
- Parasuraman, et al 1998 zeithnal and bitner 1996 konsep dan teknik penukuran kualitas produk jasa , kajian bisnis dan manajemen, Vol 4, no 1, hal 55-56
- Quinn dan Baily (1994). The four levels of loyalty and the pivotal role of trust: a study of online service dynamics (online). January 5,2006 .<http://www.nfh.uit.no/dok/harris&goode> 2004. pdf.
- Rofiq, Ainur. 2007. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce(Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia)*. Tesis, Program Pasca

Sarjana                                  Fakultas                                  Ekonomi Universitas                                  Brawijaya.  
[http://ainurrofiq.lecture.ub.ac.id/files/2012/03/tesis\\_ainurrofiq\\_dimensi\\_trust.pdf](http://ainurrofiq.lecture.ub.ac.id/files/2012/03/tesis_ainurrofiq_dimensi_trust.pdf) Malang.  
Diakses Tanggal 14 Febuary 2018.

Saputri, Novita. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah                                  Produk  
Tabungan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang                                  Samarinda                                  Unit  
Sangasanga. *Ejournal Administrasi Bisnis*, 1 (3), pp: 240-254.

Setiadi , nugroho J. 2010 perilaku konsumen . cetakan 4 edisirevisi. Jakarta :kencana

Sohail, M.S. & N.M Shaikh. (2008). Internet banking and quality of service Perspectives from  
adeveloping nation in the Middle East. *Online Information Review*, 32(1), 58-72.

Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia, Bogor

Sugiyono, (2001) metode penelitian , bndung: cv alfa beta

Sugiyono (2012). *Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B (2012)*. Bandung,  
ALFABETA

Sugiyono (2013)*Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B* Bandung, ALFABETA

Sugiyono, (2017)*Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B (2012)*. Bandung,  
ALFABETA, cv

Thalia Claudia Mawey et al 2017, “*The Influence Of Trust and Quality Of Service To  
Customer Satisfication PT BANK SULUTGO.*”, Jurnal EMBA  
Vol.6 No.3

Tetty Yuliyaty, 2014 “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan *Brand Equity* Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK Syariah MANDIRI KCPMEDAN AKSARA”. Jurnal  
Managemen&Bisnis, Vol. 14 No. 02

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yusnaini. 2010, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking terhadap kepuasan dan  
loyalitas nasabah pada bank swasta.” Jurnal dinamika akutansi. Vol.2 No 1

