

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian Tan, Paulus Sukapto, dan Carles Sitompul. 2015. Pengembangan Dimensi Kualitas Layanan *E-Banking* Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Serta Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 13, No. 1, Juni 2014
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, Vol.13. no. 3.
- 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, November 2013
- Fasih, Mariam, Khan, Mubbsher Munawar. 2014. *“Impact of Service Quality onm Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector”* jurnal. Vol. 8 (2), 331- 354
- Ghozali, Imam 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- 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). *Akmenika UPY*, Volume 8, 2011.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management, 11thed*. USA : Pearson Education, Inc.

- Lee, E. and J. Lau. 2001. Consumer adoption of Internet banking: Need-based and/or skill based? *Marketing Management Journal*, Spring.
- Lupiyoadi, Rambat, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mubbsher Munawar Khan, Ishfaq Ahmed, Muhammd Musarrat Nawaz, 2011 ‘Student’s perspective of service quality in higher learning institutions’, *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2, No. 11, hal. 159-164.
- Ni made savitri Anggraeni Ni Nyoman Kerti Yasa. (2012) *E-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan internet banking*. Universitas Udayana
- Ni Putu Rita Arini Indriawati. 2015 *Kepuasan Pengguna e-Banking Oleh Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha Sebagai Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO), TBK Kantor Cabang Singaraja*”. ISSN: 2302-8556 *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6.1 (2015):33-45
- Rangan, 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)*, Volume 1, Issue 1 (2013) ISSN 2320–4044 (Online)
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein, 2000, *Metode Riset*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta