

DAFTAR PUSTAKA

- Alisjahbana, Iskandar.1985. *Komunikasi dan Pembangunan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Grant, Robert M. (1995). *Analisis Strategi kewirusahaan konsep, teknik dan aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Naisbitt, J dan P. Aburdenne. 1990. *Megatrens 2000*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Satrianti, Prahariezka Arfienda (2017, 2 Maret). Memanfaatkan Peluang dari Perkembangan Teknologi Mobile di Pasar Indonesia. Tech in Asia. Retrieved September 26, 2017 from the World Wide Web: (<https://id.techinasia.com/memanfaatkan-peluang-dari-perkembangan-teknologi-mobile-di-indonesia>)
- Oktavianus, Boby Chandro Oktavianus (2017, May 18). Mandiri Online: Mobile Banking Bank Mandiri dan Cara Aktivasinya. Cermati.com. Retrieved October 7, 2017 from the World Wide Web: (<https://www.cermati.com/artikel/mandiri-online-mobile-banking-bank-mandiri-dan-cara-aktivasinya>)
- Khoiriyah, Ruisia (2017, June 19). Hal-Hal Penting yang Perlu Kamu Tahu tentang BCA Mobile. HaloMoney.co.id. Retrieved October 9, 2017 from the World Wide Web: (<https://www.halomoney.co.id/blog/bca-mobile>)
- Sutriyanto, Eko (2017, June 2). BCA Raih Indonesia Most Admired Companies Award 2017. TribunBisnis. Retrieved October 7, 2017 from the World Wide Web: (<http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/06/02/bca-raih-indonesia-most-admired-companies-award-2017>)
- (2016, February 2). Pertahankan Prestasi, BCA Kembali Raih Top Brand Award 2016. BCA. Retrieved October 11, 2017 from the World Wide Web: (<https://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/Siaran-Pers/2016/02/05/10/32/Top-Brand-Award-2016>)
- Kharis, Abdul (2016, May 17). Ini Dia 5 Fitur M-Banking di Indonesia. Money.id. Retrieved October 7, 2017 from the World Wide Web: (<https://www.money.id/finance/nah-ini-dia-sejarah-serta-5-fitur-m-banking-di-indonesia-160517b.html>)

- Pratiwi, Ria (2014, April 17). BCA Terus Mengikuti Perkembangan Teknologi demi Keamanan dan Kenyamanan Transaksi. SWA. Retrieved October 9, 2017 from the World
- Wide Web: (<https://swa.co.id/swa/trends/management/bca-terus-mengikuti-perkembangan-teknologi-demi-keamanan-dan-kenyamanan-transaksi>)
- Aditiasari, Dana (2016, July 20). BCA Catat 16 Juta Transaksi E-Banking per Hari. DetikFinance. Retrieved October 11, 2017 from the World Wide Web: (<https://finance.detik.com/finansial/3257691/bca-catat-16-juta-transaksi-e-banking-per-hari>)
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2012. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia. Jakarta : Erlangga
- Zeithaml et al. 1996. Measuring The Quality Of Relationship In Customer Service: An Empirical Study. European. Journal Of Marketing.
- Astuti, P Marti. 2010. *Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Perilaku Pemeliharaan Kesehatan Organ Reproduksi pada Siswa Kelas VII SMP Negeri II Kasihan Bantul Yogyakarta Tahun 2010*. [Skripsi]. Yogyakarta : STIKES Alma Ata.
- Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Zeithaml dan Bitner. 2003. Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd edition. Boston. Mc GrowHill/Irwin.
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Azhar Susanto. (2008). *Sistem informasi Akuntansi, Struktur-Pengendalian Resiko-Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Usmara, A, 2008. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Jakarta: Amara Books.
- Jogiyanto.2009.*Analisis dan Desain Sistem Informasi*.Yogyakarta: Andi.
- Deming, W.E.(1982). Out of the Crisis-Quality,Productivity,and competitive Position.Cambridge University Press
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, Information System Research, 3(1): 60-95.

- Acep, Komara, 2005. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. Jurnal Ilmiah, Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon.
- O'Brien, James A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi : Persepektif Bisnis dan Manajerial*. (12th edition). Salemba edition. Salemba Empat, Jakarta.
- G. Murdick, Roger/Joel E. Ross/James R Claggett. 1993. *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Erlangga
- Feigenbaum, Vallin, Armand.; **“Total Quality Control”**, Third Edition, MC Graw–Hill Book Company., New York, 1986.
- Romney, Marshall B., dan Paul John Steinbart. 2015. *Accounting Information Systems, 13th ed*. England: Pearson Educational Limited.
- Garvin David A (1988). *Managing Quality*, The New York Press.
- Imam Ghozali dan Murdik al Mansur, 2002, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Underpricing di Bursa Efek Indonesia*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, vol.4, No.1, April.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Mustakini, Jogiyanto Hartono. 2009. *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta : Andi Offset
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*.
- Al-Hakim, L. 2007. *Information Quality Management: Theory and Applications*. Hershey: Idea Group Publishing.
- Ong, C.S., Day, M.Y., and Hsu, W.L. 2009. A Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems. *Information and Management*, 46(7): 397-403.
- Jogiyanto, H.M. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Negash, S., Ryan, T., and Igbaria, M. 2003. Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. *Information & Mangement*, 40(8): 757-768.

- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus
- Sutabri, Tata. 2012. "*Konsep Dasar Informasi*". Yogyakarta: Andi
- Amir, M Taufiq. 2012. *Inovasi Pendidikan melalui Problem Based Learning*. Jakarta: Prenada Media Group
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- R. Ryan Nelson, Peter A. Todd, and Barbara H. Wixom, "Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing," *Journal of Management Information Systems*, vol. 21, no. 4, pp. 199-235, 2005.
- Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004, Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, halaman 18.
- Fandy Tjiptjono (2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Bayu Media Publishing, Malang.
- Christina Whidya, Utami. 2010. *Buku Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi I. Penerbit : Bayu Media.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang :Bayumedia Publishing.
- Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees. *Managing Service Quality*, 40-57.
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.

- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River.
- Fandy Tjiptono, 2005. **Pemasaran Jasa**, Malang: Bayumedia Publishing.
- Khan, I. et.al (2012). Impact of Brand Related Attributes on Purchase Intention of Customers. A Study About the Customers of Punjab, Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*.
- Engel, James *et al.* 2006. *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller, 2007. **Manajemen Pemasaran**, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing. Media Utama*, Yogyakarta.
- Sutisna., 2003, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga, Bandung: PT Remaja Posdakarya.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Utomo, Priyanto Doyo, 2006, *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.
- Kartajaya, Hermawan, 2007, *Boosting LOYALTY MARKETING Performance : Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*, Bandung, Mizan Pustaka.
- Nugroho, Wahyu. (2005). *Manajemen dan Kewirausahaan*. Jurnal PETRA, Vol 16, No 1, 11.
- S.Wang, H. Wu , H. 2006. *Journal of Hazardous Materials*.
- J. Paul Peter, dan Jerry C.Olson (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi Kesembilan, Jilid Pertama*, Jakarta: Selemba Empat.
- R. Ryan Nelson, Peter A. Todd, and Barbara H. Wixom, "Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the

- Context of Data Warehousing," *Journal of Management Information Systems*, vol. 21, no. 4, pp. 199-235, 2005.
- DeLone, W.H., McLean, E.R., 2003, *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*, *Journal of Management Information Systems*.
- Ariyanto, Taufik. 2011. Faktor Penentu Net Interest Margin Perbankan Indonesia. *Finance and Banking Journal*, Vol. 13 No. 1 (6): 34-46.
- I Wayan Siwantara. (2011). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporate PT. Telkomsel Bali). *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 3, Nopember 2011.
- Wang et al. 2007. Whole- and refine-grain intakes and the risk of hypertension in women. *Am J Clin Nutr* 86(2):472-479.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Subana, M. Dan Sudrajat. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV Pustaka Pelajar
- Noor. Juliansyah, 2011, *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta
- Sugiyono.2006.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.Bandung:Alfabeta.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta Bandung
- Agung Sunarto dan Agung Hartono. 2006. *Perkembangan Peserta Didik*, Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang:FE UNDIP.

