

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Jurnal Studi Manajemen, Vol. 8, No. 1*.
- Batubara, A. W., Ginting, P., & Nurbaity, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. *Jurnal Manajemen & Bisnis, Vol. 14, No. 02*.
- Dinata, S., & Surendra, M. R. (2014). Penyusunan Kebutuhan Perangkat E-Banking dengan Pendekatan UI Analysis. *ULTIMA InfoSys, Vol. 5, No. 2*.
- Egan, R., & Prawoto, H. (2013). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan Di Indonesia (Studi Empiris Pada Bank Yang Listing di BEI). *Jurnal Akuntansi Bisnis, Vol. XI, No. 22*.
- Erlando. (2009). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU Pertamina 34-12708) . *Artikel Ilmiah Universitas Gunadharma*.
- Fadli, U. M., Sulaeman, E., & Mimin. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Delima Asih Sisma Medika Karawang. *Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 3 April 2013*.
- Ghazali, I. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goenardi, S. B. (2013). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Niat Beli Pada Tiket Online Kereta Api Di Surabaya. *Artikel Ilmiah*.
- Hanafi, H., Kertahadi, & Susilo, H. (2013). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website Ub Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM (Survei pada Anggota Website www.ub.ac.id Mahasiswa FIA Bisnis dan Publik TA 2011-2012 Universitas Brawijaya Malang). *Artikel Ilmiah Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Hanum, L., Djamhuri, A., & Kamayanti, A. (2013). Determinan Efektifitas Sistem E-Banking Di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma, Vol. 4, No. 1, 1-13*.
- Hu, K. C., & Huang, M. C. (2011). Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal. *International Journal of Operations Research Vol.8, No. 4, (2011) , 36-47*.

- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT ELex Media Komputindo.
- Irawan, D., & Japariato, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 2*, 1-8.
- Irmadhani, & Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Artikel Ilmiah*.
- Jannah, K. M. (2015, September 12). *Pengguna Internet Banking BCA Terus Naik, Kantor Cabang Sepi*. Dipetik Maret 31, 2016, dari <http://economy.okezone.com/read/2015/09/11/457/1212553/pengguna-internet-banking-bca-terus-naik-kantor-cabang-sepi>.
- Khan, I. (2012). Impact Of Customers Satisfaction And Customers Retention On Customers Loyalty. *International Journal Of Scientific & Technology Research, Vol. 1, Issue 2*.
- Khan, M. M., & Fasih, M. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol. 8, No. 2*, 331-354.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kustiyah, E., & Wahyuningsih, D. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E\_Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo. *GEMA, Th. XXVII/49/Agustus 2014 - Januari 2015*.
- Lely Octavia dan Lie Winarta. (2011). *Studi Deskriptif Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Kafe De Bolivia Surabaya*. Tugas Akhir SE, Fakultas Ekonomi Di Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Lin, C. H., Wu, C.-W., & Cheng, Y.-H. (2015). The Empirical Study Of Consumers' Loyalty For Display Technology. *Journal of Business Research, Vol. 68*, 2260-2265.
- Nasution, F. N. (2004). Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect). *Artikel Ilmiah Universitas Sumatera Utara*.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 6, No. 2*.

- Nurullaili, & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware Di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No. 1*.
- Nuvriasari, A. (2012). Evaluasi Implementasi Service Orientation Pada Jasa Pendidikan: Tinjauan Di Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Sosiohumaniora, Vol.3, No. 3*.
- Piri, H. G. (2013). Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA Vol. 1. No. 4 Desember 2013, Hal. 504-512*.
- Pratama, Handika Fikri. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Kota Bengkulu*. Jurnal Universitas Riau.
- Purwanto, D. (2007). *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: ESENSI.
- Rahayu, S. K., Widilestariningtyas, O., & Rachmanto, A. (2015). Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness) Dan Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use) Atas Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Daerah (Survey Pada Pemerintah Daerah Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah). *Majalah Ilmiah UNIKOM, Vol. 13, No. 1*.
- Rai, A. K., & Medha, S. (2013). The Antecedents Of Customer Loyalty: An Empirical Investigation In Life Insurance Context. *Journal Of Competitiveness, Vol. 5, Issue 2 , 139-163*.
- Rahman, Arifur, Kalam, Abul, Rahman, Moshiur, dan Abdullah. (2012). The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. *Research Journal of Finance and Accounting The International Institute for Science, Technology and Education (IISTE), Vol 3, No 4*.
- Rahmawati, Diana. (2013). "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal Economia, Vol. 9, No. 1*.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1*.
- Sakhaei, S. F., Afshari, A. J., & Esmaili, E. (2014). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Internet Banking. *Journal of Mathematics And Computer Science, Vol. 9, 33-40*.
- Sari, Purnama Mela. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Naifah Duta Utama Tours & Travel Pekanbaru. *Jurnal Universitas Riau*.

Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas KOnsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 3*, 71-80.

Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15, No. 1*.

Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tu, Y.-T., Wang, C.-M., & Chang, H.-C. 2012. Corporate Brand Image And Customer Satisfaction On Loyalty: An Empirical Study Of Starbucks Coffe In Taiwan. *Journal Of Social And Development Sciences, Vol. 3, No. 1*, 24-32.

Utama, I. G. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata* . Yogyakarta: Deepublish.

Valentino, J. (2013). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FB Universitas Brawijaya, Vol. 1, No. 2*.

[www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)  
[www.bca.tempo.com](http://www.bca.tempo.com)  
[www.detik.com](http://www.detik.com)  
[www.harianjogja.com](http://www.harianjogja.com)  
[www.klikbca.com](http://www.klikbca.com)  
[www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)  
[www.metronews.com](http://www.metronews.com)  
[www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com)