

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service (CAPS).
- Anggraeni, S. dan Yasa K. (2012). "E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Universitas Udayana. Vol 16, No 2 64a/DIKTI/Kep/2010.
- Ardiyanto. (2016). "*Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Intervening*". Fakultas Ekonomi. Universitas Bangka Belitung.
- Bachtiar, M. Rifki. (2011) *Pengaruh Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan dan Return On Assets (ROA) dengan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Bank Rakyat Indonesia. (2016). *E-Banking*. (<http://www.bri.co.id/ebanking/>. Diakses 5 Desember 2016).
- \_\_\_\_\_. (2016). *Mini ATM*. (<http://www.bri.co.id/mini atm/>. Diakses 5 Desember 2016).
- \_\_\_\_\_. (2016). *Mobile Cash*. (<http://www.bri.co.id/mobilecash/>. Diakses 5 Desember 2016).
- \_\_\_\_\_. (2016). *Payment Point Online Bank*. (<http://www.bri.co.id/paymentpointonlinebank/>. Diakses 5 Desember 2016).
- \_\_\_\_\_. (2016). *Electronic Pay*. (<http://www.bri.co.id/electronicpay/>. Diakses 5 Desember 2016).
- \_\_\_\_\_. (2016). *Autodebet*. (<http://www.bri.co.id/autodebet/>. Diakses 5 Desember 2016).
- Bastian, Indra. dan Suhardjono. (2006). *Akuntansi Perbankan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Budi, Agus Riswandi. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Budimanta, et. al. (2008). *Corporate Social Responsibility: Alternatif bagi Pembangunan Indonesia*. Jakarta: ICSD.

- Chariri. dan Ghozali Achmad. (2007). *Teori Akuntansi*. Yogyakarta: Andi.
- El Junusi, Rahman. (2009). *Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Fahmi, Irham. (2014). *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Freddy, Rangkuti. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Fuad. (2012). *Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.80*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2003) *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Halim, Abdul. dan Hanafi, M. (2009). *Analisis Laporan keuangan*. Edisi 4. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Jeong. (2007). *Layanan Elektronik*. ([http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan\\_elektronik](http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan_elektronik)). Diakses 17 November 2016).
- Jonathan, Sarwono dan Umi, Narimawati. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS SEM)*. Yogyakarta: Andi
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2016). *Persepsi*. (<http://kbbi.web.id/persepsi>). Diakses 17 November 2016).
- \_\_\_\_\_. (2016). *Kualitas*. (<http://kbbi.web.id/kualitas>). Diakses 17 November 2016).
- Kasmir. (2012). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kesharwani, A. dan Bisht, S.S. (2012). "The Impact of Trust and Perceived Risk on Internet Banking Adoption in India: An Extension of Technology Acceptance Model". *International Journal of Bank Marketing*, 30(4):303-322.
- Khoirina, Almas. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Return On Assets (ROA) Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.

- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: Penerbit Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, et al. (2004). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: Penerbit Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lenggion Passe. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma
- Manso, E. Frimpong. (2015). "Quality Service and It's Impact on HFC Bank's (Ghana) Profitability". *International Journal of Economics Commerce and Management*. United Kingdom. Vol III, issue 6, June 2015.
- Martini, Ida. dan Handayani, SB. (2015). "Relationship Marketing Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 32, No 12/DIKTI/Kep/2015.
- Maulida, K. A., dan Adam, H (2012). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan Sustainability Performance". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Mohmoodi, P. dan Asetmal K. (2014). "Surveying the Impact Quality of the Bank's electronic Services on Financial Performance (with the Emphasis on the Customer Satisfaction Model)". *European Journal of Sustainable Development*. ISSN: 2239-5938.
- Muhidin, SA. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nirwana, SK Sitepu. (1994). *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Unit Pelayanan Statistika FMIPA Universitas Padjajaran.
- Nidaul, Chusnah. (2016). *Pengaruh Religiustas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Magelang*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak Ber Electronic-Banking*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Booklet Perbankan Indonesia*. Jakarta: OJK.

- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A., dan Malhotra, A (2005). "E-S-Qual A Multiple Scale for Assesing Electronic Service Quality". *Journal of Retailing* 64(1).
- Pavlichev dan Garson. (2004). *Layanan Elektronik*. ([http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan\\_elektronik](http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan_elektronik). Diakses 17 November 2016).
- Pinontoan, W. (2013). "Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Manado". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174.
- Prakarsa dan Josua Tarigan. (2016). "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* pada berbagai sektor perusahaan di Indonesia". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 4, No 1.
- Rais dan Nazariah. (2003). *Layanan Elektronik*. ([http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan\\_elektronik](http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan_elektronik). Diakses 17 November 2016).
- Riduan. (2005). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Romney. (2006). *Layanan Elektronik*. ([http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan\\_elektronik](http://id.m.wikipedia.org/wiki/layanan_elektronik). Diakses 17 November 2016).
- Santoso, Singgih. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Sekaran, Uma. (2006a). *Research Methods For Business*. Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2006b). *Research Methods For Business*. Buku 2 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Smith, Rodney E, and Wright, William F. (2004). "Determinant of Customer Loyalty and Financial Performance". *Journal of Management Accounting Research*. Vol 16.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. (2003). *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMD YKPN.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugihartono, et. al. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta : UNY Press.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service (CAPS).
- Swastha, B.D. dan Handoko, T.H. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Walgito, Bimo. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wijanto, Setyo H. (2008). *Structural Equation Modeling*. Yogyakarta: Graha Ilmu,.