

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, C.G., dan G. Clark. (1996). *Customer Service and Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*.
- Ateng, Bambang. (2016). *Penelitian Terkait Hubungan Kualitas Pelayanan dan Sistem Pembayaran dengan Kepuasan Mahasiswa di Institut Sains dan Teknologi AL - Kamal*.
- Bachtiar. (2011). *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan*. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No. 1.
- Bank Indonesia. (2009). *Perkembangan Moneter, Perbankan dan Sistem Pembayaran*. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*. Vol. 11, No. 4.
- Bank Indonesia. (2011). *Daftar Istilah Sistem Pembayaran Indonesia Tahun 2011 Tentang Alat Pembayaran Tunai dan Non Tunai*. www.bi.go.id.
- Bhattacharyya, G.K., dan R.A. Johnson. (2001). *Statistical Concepts and Methods*, John Wiley & Sons.
- Committee on Payment and Settlement Systems (CPSS). 2003. *A glossary of terms used in payments and settlement systems*.
- Courtneidge, Robert, (2012). *The implications of the Payment Services Directive and the Second EMoney Directive*. *Journal of Payments Strategy and Systems*.
- Giutian, (1988). *Payment Systems: Principles, Practice, and Improvements*.
- Gronroos, Christian, (2000). *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Hasibuan, Malayu, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara) h. 117
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi, Cetakan keempat belas, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta

- Kotler, Philip dan Keller. (2007), Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. (2008). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani (2001), Manajemen Pemasaran Jasa. (Jakarta: Salemba Empat). 127.
- Mishkin, Fredric S, (2013). The Economics of Money, Banking, and Financial Markets : Tenth Edition. England: Pearson Education, Inc.
- Nopirin, 2000. Ekonomi Moneter. Buku II, Edisi ke 1, Cetakan kesepuluh. Yogyakarta: BFFE UGM.
- Parasuraman. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Pohan, Aulia, 2011. Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi Di Indonesia, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Pratiwi dan Ritonga, (2012). Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol 1.
- Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Cv. Alfabeta.
- Suyatno, Thomas, (2007). Kelembagaan Perbankan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy, dan G.Chandra (2004), Service, Quality, and Satisfication. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy, (2010). Strategi Pemasaran. Yogyakarta.