

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono, & G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, V. (2000). *Manajemen Bisnis Total Edisi Kedua Terjemahan Husein Umar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (2003). *Basic Econometrics (Fourth Edition)*. Singapore: Mc. GrawHill.
- Hamdani, R. L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ho, C. I. (2007). The Development of on e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 1434-1449.
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Rencana Prenada Media Group.
- Julianita, H. S. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. (2014). *dasar-dasar perbankan edisi revisi*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*. Depok: Rajawali Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1994). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Airlangga.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Indeks.

- Kotler, P. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nugiyantoro, B. (2012). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurastuti, W. (2013). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- P. Dootson, B. A., & Drennan. (2016). Financial institutions using social media - do consumers perceive value? *International Journal of Bank Marketing*.
- Parasuraman, A. e. (2005). A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 213-233.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2018). *Mahir Statistik Parametrik : Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujianto, A. E. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Sulhan, M. (2011). *Panduan Praktis Analisis SPSS untuk Manajemen (Keuangan, SDM & Pemasaran)*. Malang: Fakultas Ekonomi UIN MALIKI.
- Tjiptono, F. (2000). *Prespektif Manajaemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wulansari, A. D. (2016). *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*.
- Zahiruddin. (2015). *Probank Membangun Perbankan Profesional*. Buletin Perbankan Indonesia.