

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anton, B. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga press.
- Buchory, H. A. dan Saladin, D. (2006). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Herjanto, E. (2007). *Manajemen Operasi edisi ketiga*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hidayatullah, M. S. (2017). *Perbankan Syariah*. Banjarbaru: CV Dramedia
- Hasibuan, M. (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handiman, E. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks Permata Puri Media.
- Oxford, A. & H. (1995). Booz-Allen's Worldwide Survey Revealed a Huge Perception Gap Between Japanese and American/European Banks Regarding Internet Banking.
- Khotler, Philip, dkk. (1996). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indonesia
- Kotler, P & Keller, L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kadir, A dan Triwahyuni. (2005). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: TCH
- Maetono, N. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo
- Nasution, N. (2004.) *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Steven, A. (1992). *Informatin System: A Management Perspective*. Benjamin/Cummings, California.
- Siregar, S, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kecana. Jakarta
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia

- Supriyadi, R dan Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sogiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2000). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F dan Chandra, G (2005). *Service, Quality dan Satisfication*. Yogyakarta: Andi
- Yakub. (2013). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithmal, V. A dan Bitner, M. (1996). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill

JURNAL

- Aan, A. (2018). Sistem Informasi Pebankan Syari'ah. *Jurnal BanqueSyar'I UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten 4*.
- Mariska, Z. H., & Shihab, M. S. (2016). Pengaruh Dimensi *Service Quality* Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dan Dampaknya Terhadap *Behaviour Intention*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. 14. 218-219
- Fadhil, M., & Fachruddin, R. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Resiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Ilmia Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*. 1(2). 264-276
- Juniawan, A. (2014). Kualitas Pelayanan Islam dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta". *Jurnal Liquidity 3(1)*.
- Othman, A. Q & Owen, L. (2001). "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuawait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Services*. 3 (1).

- Prabowo, R. S., (2017). The Influence of Service Quality on Customers First English Satisfaction Surabaya Town Square. *Juornal of Agora*. 5(3). 4
- Pariyatin, Y. (2015). Influence of Information Technology Application on Quality of Service in Kampung Sampireun Resort and SPA. *Journal of Algorithm High School Science Technologi Garut*. 11(2). 458
- Tias, D. F.A., & Sumartini, L. C. (2019). Customer Satisfaction Analisis To Increase Volume Coffe Store Sales at Twilight. *Journal of E-BIS*. 3(2). 133
- Sianipar, R. U. S. (2018). The Effect of Custumer Relation Service Quality on Visitor Satisfaction at SKA MAL Pekanbaru. *Journal of JOM FISIF*. 5(1). 6
- Sugandi, L. (2014). Influence of Information Technologi To Improve Services in The Teaching Learning Process. *Journal of ComTech*. 5(2). 939-953

SKRIPSI

- Harahap, D. B. (2017). “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara”.
Skripsi; FEBI UIN Sumatera Utara
- Wahyuni, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualias Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. Jakarta: ABFII Perbanas Jakarta