

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (2001). *The essence of service marketing*. Andi dan person education (asia) Pte.Ltd Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, (2014). *Pembelajaran tematik, terpadu, terintegrasi (kurikulum 2013)*. Yogyakarta: Gava media.
- Daryanto & Setyobudi, (2014). *Konsumen dan pelayanan prima (Edisi 1)* : Gava media.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service. Quality & Satisfaction - edisi 3* - Fandy Tjiptono : Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 2)* : andi.
- Fandy, Tjiptono., & Chandra. (2012). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*: Andi Publisher.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Julius R. Latumerissa. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler & Keller, (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1 edisi 13* jakarta: erlangga.
- Kotler & Keller, (2012). *Marketing Management 14th edition*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock & Wright. (2007). *Manajemen pemasaran jasa PT indeks*, Indonesia.
- Lovelock *et. al.* (2010). *Pemasaran jasa edisi 7 jilid 2* jakarta: erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC.
- Solomon, Michael R. (2012). *Consumer Behavior. Ninth Edition. New Jersey: Pearson Education*.
- Ryan, T. (2013). *Sample Size Determination and Power*. John Wiley and Sons.
- Simamora, (2004). *Riset pemasaran: Falsafah teori dan aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Solomon, Michael R. (2012). *Consumer Behavior. Ninth Edition. New Jersey: Pearson Education.*
- Sudjana, (2001). *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah-Skripsi-Tesis-Disertasi.* Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2012). *Metode penelitian bisnis.* Bandung, alfabeta.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, (2015). *Statistika untuk penelitian.* Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Supangat, Andi. (2010). *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik.* Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Supriyono, Maryanto. (2010). *Buku Pintar Perbankan.* Penerbit: Andi.

WEBSITE

- <https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pengertian-dan-fungsi-perbankan.html> [12 februari 2018]
- <http://www.sumberpengertian.co/pengertian-e-banking> [12 februari 2018]
- <https://www.bankmandiri.co.id/> [1 maret 2018]