**DAFTAR PUSTAKA**

Aidilia Irma Putri. 2015. Analisis Pengaruh Perkembangan Cashless Transaction Terhadap Kebutuhan Uang Tunai (Kartal) Masyarakat. Jurnal Ilmiah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Brawijaya.

Basu Swastha, DH dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty:Yogykarta.

Buchari Alma. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV Alvabeta: Bandung

Casalo, Luis V. Carlos Flavia ´n and Miguel Guinalı ´u 2007. *The Role Of Security, Privacy, Usability And Reputation In The Development Of Online Banking*. *Emerald Group Publishing Limited*. Vol. 31 No. 5.

Faisal Afiff, 2003. Melacak Pemikiran Stratejik, Pemecahan Masalah di Indonesia, Paramadina, Jakarta.

Fandy Tjiptono, (2007). Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia Publising.

Fandy Tjiptono, (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset

Fernandes. Lidya, dkk. 2014. Analisis Efektivitas Penggunaan Mesin Edc (Elecronik Data Capture) Pt Bank Bukopin Terhadap Tingkat Penjualan Toko XYZ.Akuntansi, STIE MDP Palembang.

Harsi Annisa, dkk 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Merchant Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Area Bekasi Jatiwaringin Epigram Jakarta. Vol. 12 No. 1

Hamdani Lupiyoadi, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Hendra Wardana. (2014, 08 November). 2 Tahun Memakai Uang Elektronik Mudah Untung Namun Belum Optimal. Rubrik Ekonomi. Tersedia: http://www.kompasiana.com

Hotnida Yasmaniar, Variana. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Debitur Modal Kerja Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Solo Tbk. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

I Gede Yogi Pramana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733 Tahun 2016

Ignatius heruwasto, dan Ratna Nur Fatimah. 2011. ‘Customer Relationship (Hubungan Konsumen) Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan IM3, Three, Esia dan Flexi’ Manajemen Usahawan Indonesia. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol 41 No. 1 Hal: 21-47

Iva Nurdiana Nurfida (2014). Peranan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 1 No. 2 Tahun 2014

Kotler, Phillip and Keller. 2016, Marketing Management, 15e Pearson Global Edition, Prenctice-Hall, New Jersey.

Kotler, Philip, and Gary Amstrong,. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prehalindo

Kusnendi. 2008. Model-Model Persamaan Struktural. Bandung. Alfabeta.

Lina Anatan,. 2008. Service Excellence: Competing Through Competitiveness, Alfabeta. Bandung.

Monang Ranto Tambunan dan Inggrita Gusti Sari Nasution, 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung Di Bank BCA Kota Medan. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1, No. 3.

Morgan, Robert M and Shelby Hunt. 2004. The Commitmen-Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing. 58: 20-38

Mulyo Budi Setiawan Dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Bisnis Dan Ekonomi. Vol. 14 No. 2 Hal: 215-227

Mun ˜oz-Leiva, dkk 2010. *How to improve trust toward electronic banking*. *Emerald Group Publishing Limited* Vol. 34 No. 6.

Umar Husein. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2007.

Riduwan dan Sunarto. 2012. Pengantar Statistik Untuk Penelitian, Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Dan Bisnis. Bandung : Alfabeta

Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan

Rusdin. 2007. Teori, Masalah, dan Kebijakan dalam Praktik. Bandung: Alfabeta

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sadjojo. Nidjo. 2014. Metode Analisis Jalur dan Aplikasinya. Jakarta : Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Sugiyono, 2009.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D Bandung : Alfabeta

Suharsimi Arikunto. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA 2006.

Sofiani. Pengaruh Pelayanan BCA Bizz terhadap tingkat tabungan Pada PT. BCA Capem Pusat Medan. Universitas Sumatera Utara Fakultas Ekonomi. jurnal Repository © 2009 Bursa Efek Indonesia.Vol 6, No 2: Nopember 2009

Variana Hotnida Yasmaniar. Pengaruh Kualitas pelayanan dengan kepuasan debitur modal kerja dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Universitas Sebelas Maret Surakarta 2008.

Wikan Itstika, Ririh Dian Pratiwi, Dr Yohan Wismantoro. Pengukuran Kualitas Layanan Electronic Perbankan Dari Perspektif Konsumen Di Semarang. Jurnal. Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2 2015