

## DAFTAR PUSTAKA

Al-hawari, Mohammad, 2008. *The Influence of Traditional Service Quality Factors on Customer Satisfaction: A Practical Study within the Context of Australian Banking*. The Business Review, vol 11, num 2.

Ali, Muhammad.1989. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Rineka Cipta : Jakarta

Chung, et all (2004), *Simulation Modeling Handbook A Practical Approach*. Florida : CRC Press LLCd.

Davis, Keith, dan Newstorm. 1996. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga.

Dedrick J., Gurbaxani V. & Kraemer K. *Information technology and economic performance: A critical review of the empirical evidence*. ACM Computing Surveys. 2003, 34 (1):1-28.

Deming, Edwards. 1982. *Quality, Productivity, And Competitive Position*. Cambridge, Massachusetts: Massachusetts institute Of Technology.

Flitzsimmons, James. 2008. *Service Management*. McGraw Hill.

Ghazali. I (2005). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV Alfabeta

G.M, Verry Stuart. (1996). *Bank politik*. Gramedia : Jakarta

Goesh, Dabid L and Davis Stanley. 1994. *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness*. New York : Merrill

Hasibuan, Malayu. (1996). *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung

Hasibuan, Malayu . 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara

Jiantao Pan, 1999. *Software Reliability Journal*.

Kotler, Philip dan Kevin K. (terjemahan A.B. Susanto). 2007. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip dan Kevin K. (terjemahan A.B. Susanto). 2007. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2. Jakarta : Indeks.

Lovelock, C., and Wright, L. 2005. *pemasaran jasa*. Jakarta : PT. Gramedia.

Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Malhotra, Naresh K. 2004. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Malhotra, Naresh K. 2004. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Meylina Wenny Herizon. 2003. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura* vol VI No.1, April

Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Nirwana. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang : Dioma

Parasuraman, A, Berry L.L. and Zeithaml, V.A. (1988). *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol 49, Autumn, pp.41-50.

Republik Indonesia. 1946. Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 1946 tentang Perbankan. Lembaran Negara RI Tahun 1946. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 1968. Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 tentang Perbankan. Lembaran Negara RI Tahun 1968. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran Negara RI Tahun 1992. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 1998. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Lembaran Negara RI Tahun 1998. Sekretariat Negara. Jakarta.

Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Halida. Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*, edisi revisi. Jakarta : Lp3ES

Stamper, Robert. 1990. *Consumer Banking Strategy*. New York : J. Wiley.

Stanton, William J (terjemahan Yohanes Lamarto). 1996. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga : Jakarta.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Sumarni, Murti. 1993. *Marketing Perbankan*. Yogyakarta : Liberty

Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfa Beta  
Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Umar, Husein. 2000. *Research Methods In Finance and Banking*. Jakarta :  
PT Gramedia Pustaka Utama

Volker Strumpfen et all, 2001. *Perspectives for High Performance computing*  
In Workstation Networks Journal

Volker Strumpfen, Balkrishna Ramkumar, Thomas L. Casavant and Sudhakar M.  
Reddy. 2001. *Perspectives for High Performance Computing in Workstation*  
*Networks. Department of Electrical and Computer Engineering, University of*  
Iowa, Iowa City, Iowa 52242.

Yavas, U. & Riecken, G., 1988. *A Taxonomy of Outbuyers: A New Perspective*.  
*International Journal of Retailing*, 3, hal. 5-15.

<http://en.wikipedia.org/wiki/ATM>

[http://en.wikipedia.org/wiki/Automated\\_teller\\_machine](http://en.wikipedia.org/wiki/Automated_teller_machine)

<http://msdn.microsoft.com/en-us/library/bb245677.aspx> : Reliability in Connected  
Systems