

## DAFTAR PUSTAKA

- Khasmir. 1999. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Lupiyoadi, Rambat dan Al-Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Otoritas Jasa Keuangan. 2015. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta : Otoritas Jasa Keuangan
- BNI. *BNI ATM*. Diperoleh 29 Maret 2016, dari <http://bni.co.id/id-id/bankingservice/consumer/layananebanking/bniatm.aspx>
- BNI. *ATM Drive Thru*. Diperoleh 29 Maret 2016, dari <http://bni.co.id/id-id/bankingservice/consumer/layananebanking/atmdrivethru.aspx>
- BNI. *SMS Banking*. Diperoleh 29 Maret 2016, dari <http://bni.co.id/id-id/bankingservice/consumer/layananebanking/smsbanking.aspx>
- BNI. *Internet Banking*. Diperoleh 29 Maret 2016, dari <http://bni.co.id/id-id/bankingservice/consumer/layananebanking/internetbanking.aspx>
- BNI. *Phone Banking*. Diperoleh 29 Maret 2016, dari <http://bni.co.id/id-id/bankingservice/consumer/layananebanking/phonebanking.aspx>
- BNI. *Layanan Gerak*. Diperoleh 29 Maret 2016, dari <http://bni.co.id/id-id/bankingservice/consumer/layananebanking/layanangerak.aspx>

