

## DAFTAR PUSTAKA

- Adirani, Destami (2011). *Analisis Efektivitas Teknologi Informasi Mobile Banking bagi Nasabah pada Bank BJB Cabang Utama Bandung*. Tugas Akhir Program Studi Keuangan & Perbankan Universitas Komputer Indonesia.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. <http://home.comecast.net/~icek.aizen/tpb.obhdp.pdf>. [15 januari 2013].
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Akturan, Ulun & Nuray Tezcan (2011). Mobile banking adoption of the youth market Perceptions and intentions. *Jurnal Emerald.com*.
- Alma, Buchari (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Almilia, Luciana Spica, & Antomy Nova Giarta (2010). *Perspektif Nasabah Perbankan atas Kehadiran SMS Banking dan WAP Banking sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah*. STIE PERBANAS Surabaya.
- Amijaya, Gilang Rizky (2010). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Ayadi, Achraf (2005). Value Creation in Mobile Banking. *Business Administration Department –MINT Lab. GET/Institut National des Telecommunications.*
- Bank Indonesia (2012). *Statistik Perbankan Indonesia.* Bank Indonesia [Online]. Tersedia: <http://www.bi.go.id/web/id/Statistik/Statistik+Perbankan/Statistik+Perbankan+Indonesia/>. [12 Januari 2013].
- Bank Indonesia (2013). *Undang Undang Terkait Bank Indonesia.* Bank Indonesia [Online]. Tersedia: <http://www.bi.go.id/web/id/Tentang+BI/Undang-undang+BI/>. [16 Januari 2013].
- Cheung, S.C. (2001). *Understanding Adoption And Continual Usage Behaviour Towards Internet Banking Services In Hong Kong.* A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Philosophy Lingnan University.
- CIMB Niaga (2012). *Laporan Tahunan 2011 Bank CIMB Niaga.* Tersedia: [www.cimbniaga.com/index.php?ch=20&pg=34](http://www.cimbniaga.com/index.php?ch=20&pg=34). [28 November 2012].
- CIMB Niaga (2013). *Tentang CIMB Niaga.* Bank CIMB Niaga [Online]. Tersedia: [http://www.cimbniaga.com/index.php?ch=gen\\_about&pg=gen\\_about\\_us&ac=2](http://www.cimbniaga.com/index.php?ch=gen_about&pg=gen_about_us&ac=2). [18 November 2010].
- Cooper, Donald R., & Pamela S. Schindler (2011). *Business Research Methods* (International ed.). New York: McGraw-Hill Companies Inc.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived easy of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*.
- Davis, F. D., Bagozzi, & Warshaw (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science, U.S.A.*
- Elum, Baltasar (2005). Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 13, No.3 (September).
- George, Darren & Paul Mallerry (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Study Guide and Reference*, 17.0. United Kingdom: Pearson.
- Goswami, D. & Satish Raghavendran (2009). Mobile banking: can elephants and hippos tango?. *Journal of Business Strategy*, Vol. 30 No. 1, pp. 14-20.
- Hair, Joseph F. Jr., William C. Black, Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.) Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Intana, Lila (2012, 27 Agustus). *Pengguna Internet Banking CIMB Niaga Naik 90%. SWA* [Online]. Tersedia: <http://swa.co.id/technology/pengguna-internet-banking-cimb-niaga-naik-90>. [13 Januari 2013].
- Intana, Lila (2012, 27 Juli). *Pengguna Go Mobile CIMB Niaga dan CIMB Clicks Meningkatkan Tajam. SWA* [Online]. Tersedia: <http://swa.co.id/technology/pengguna-go-mobile-cimb-niaga-dan-cimb-clicks-meningkat-tajam>. [13 Januari 2013].

- Kamiruddin, Amir (2012). *Data Pengguna Internet 2012 by Markplus Insight*. Tersedia: <http://evoucher.co.id/blog/2012/11/data-pengguna-internet-2012-by-markplus-insight.html>. [14 Januari 2013].
- Khakim, Kharisma Nur (2011). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Software Akuntansi MYOB dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Universitas Diponegoro.
- Kim, Seonghee (2011). Factors Affecting the Use of Social Software: TAM Perspectives. *Jurnal Emerald.com*.
- Kuncoro, Mudrajad & Suhardjono (2002). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. (Edisi Pertama). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Lee, M.C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: an integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 8 No. 3, pp. 130-41.
- Loonam, Mary & Deirdre O'Loughlin (2008). Exploring e-sevice quality: a study of Irish online banking. *Jurnal Emerald.com*.
- Mukherjee, A., & Nath. P. (2003). A Model of Trust in Online Relationship Banking. *The International Journal of Bank Marketing Branford*, 21 (1), 5. March 10, 2005.
- Narimawati, Umi (2008). *Teknik-teknik Analisis Multivariat untuk Riset Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Nugroho, Aditya Wahyu (2012). *Model Tingkat Penerimaan Sistem Informasi Berbasis Online dengan Metode Integrasi TAM dan TPB, Studi Empiris pada SIMAWEB FEB UNDIP*. Universitas Diponegoro.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research, *Journal of marketing*, Vol. 49.
- Pikkarainen, Tero, Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto, & Seppo Pahnala (2004). Consumer acceptable of online banking: An extension of the technology acceptable model. *Journal Research*. 23 April 2005. ABI/INFORM (Proquest) database.
- Poon, Wai-Ching (2007). Users' adoption of e-banking services: the Malaysian Perspective. *Jurnal Emerald.com*
- Santoso, S. (2003). *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, Angga Yudi (2006). *Analisis Sikap Konsumen dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Rokok Kretek Mild (Studi Kasus Konsumen kota Bogor)*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut pertanian Bogor.
- Saputra, Angga Yudi (2006). *Analisis Sikap Konsumen dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Rokok Kretek MILD (Studi Kasus Konsumen Kota Bogor)*. Institut Pertanian Bogor.
- Sathye, M (1999). Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation. *The International journal of Ban Marketing*. 20 April 2005. ABI/INFORM (Proquest) database.

- Sekaran, Uma (2007). *Research Methods for Business*, Book 1 dan 2. (4<sup>th</sup> ed.).  
new York: John Wiley & Sona, Inc.
- Simamora, Bilson (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT  
Gramedia Utama.
- Siregar, Khairani Ratnasari (2008). *Model Penerimaan Teknologi  
(Technology Acceptance Model) Layanan SMS Banking (Studi Kasus :  
Adopsi teknologi SMS Banking Mahasiswa ITB)*. Tesis Program  
Magister Institut Teknologi Bandung
- Soesilo, Diana (2006). *Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan  
mobile banking dengan Technology Acceptance Model (TAM)*.  
Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.  
Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung:  
Alfabeta.
- Suharini, Mieke (2008). Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem  
Layanan Produk dan Jasa E-Banking. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu  
Administrasi dan Organisasi*.
- Suhartini, Dwi & Wiwik Handayani (2009). *Model Penerimaan Teknologi  
Informasi oleh Dosen pada Perguruan Tinggi di Surabaya*. UPN  
“Veteran” Jawa Timur.
- Tampubolon, Nelson (2004). *Surat Edaran : Penerapan Manajemen Risiko  
pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet  
Banking)*. (online). August 24, 2005.

- Teo, Timothy & Jan Noyes (2010). Exploring Attitudes Towards Computer Use Among Pre-Service Teachers from Singapore and the UK. Nanyang Technological University and University of Bristol. *Jurnal Emerald.com*.
- Toyudho, Eko Siswono (2012, 4 Desember). *Indonesia, Pengguna Internet Nomor 3 Dunia*. Tempo [Online]. Tersedia: <http://www.tempo.co/read/news/2012/12/04/072445832/p-Indonesia-Pengguna-Internet-Nomor-3-Dunia>. [14 Januari 2013].
- Wang, Yi-Shun, Yu-Min Wang, Hsin-Hui Lin, & Tzung-I Tang (2003). Determinants of user acceptable of internet banking: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*. 20 Mei 2005. ABI/INFORM (Proquest) database.
- Widiastuti, Berlian (2010). *Studi tentang Intensitas Penggunaan Electronic Banking oleh Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA) Kantor Cabang Utama Semarang*. Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Yustiningsih, Rini (2012, 2 November). *Pengguna Internet Indonesia Tertinggi Ketiga di Asia*. Solopos.com. Tersedia: <http://www.solopos.com/2012/11/02/pengguna-internet-indonesia-tertinggi-ketiga-di-asia-344095>. [13 Januari 2013].
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: McGraw-Hill.
- Zikmund, Milliam G., & Barry J. Babin (2010). *Exploring Marketing Research* (10th ed.). Austral: South-Western Cengage Lea.