

DAFTAR PUSTAKA

- Alfan. (2008). *Pengaduan*. (online). Tersedia: <http://www.okezone.com> [17 Maret 2008]
- Al-Rasyid, Harun. (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchory, Herry Achmad dan Djasmin Saladin. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Davis, Gordon B. (1999). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Divisi Dana & Jasa. (2008). *Buku Pedoman Perusahaan Fungsi Pokok Dan Kegiatan-Kegiatan Berkaitan Organisasi Divisi Dana & Jasa*. Bandung: PT Bank Jabar Banten
- Faisal, Sanapiah. (2007). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Fatimah, Mia Maela. (2008). *Persepsi Karyawan Mengenai Pengaruh Sistem Informasi Produksi Just In Time (JIT) Terhadap Produktivitas Kerja Pada Departemen Produksi PT. Industri Sandang Nusantara Unit Patal Banjaran*. Bandung: Skripsi UPI
- Gaspersz, Vincent. (1988). *Sistem Informasi Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Armico
- Hartono, Jogiyanto. (2005). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Harun, Al Rasyid. (1999) *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Pasca Sarjana Unversitas Padjajaran.
- Ibrahim, Maulana. (2006). *Sistem Iinformasi di Dunia Perbankan*. (online) Tersedia: <http://www.kapanlagi.com> [15 Desember 2008]
- Jogiyanto. (2003). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset

- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Komaruddin. (1982). *Metode Penelitian Skripsi & Tesis*. Bandung: Angkasa
- Kosasih, Windhayanti. (2009). *Pengaruh Sistem Informasi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*. Bandung: Skripsi UPI
- Kotler, Phillip. (2000). *Marketing Management Tenth Edition*. Jakarta: Prenhallindo
- _____, Phillip. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Prenhallindo
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. (2008). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital Buku Satu Edisi Sepuluh*. Depok: Salemba Empat
- McLeod, Raymond dan Schell, George. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks
- Melani, Ai Ira. (2008). *Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Karyawan*. Bandung: Skripsi UPI
- Moleong, J. Lexy. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya.
- Muhidin, AliSambas dan Maman Abdurahman. (2006). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Pravitadini, Ardila. (2009). *Pengaruh Penggunaan Sistem Otomatisasi Kantor (SOK) terhadap Efisiensi Kerja Karyawan*. Bandung: Skripsi UPI
- Perwira, Indra. (2009). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Supply Chain Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai*. Bandung: Skripsi UPI
- Riduwan. (2008). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT. Midas Surya Grafindo.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Sudjana. (1996). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya

Susanto, Azhar. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.

Sutedjo, Budi. (2002). *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

_____, Fandy (2005). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

