

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Dhimas. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kemudahan Dan Emosi Terhadap Kepuasan Konsumn UD AHASS Pandan Mulya Trenggalek."
- Amalia, Siti Nur. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink Di Pondok Zhafira Kota Palopo." Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Aulia, and Ichsan. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Jenius."
- David. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Palembang."
- David, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptence of Information Technology." *MIS Quartely* 13:319–40.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Handi. 2019. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Pt. Gramedia.
- Ismail. 2018. *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.
- Oktaviani, Winda. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Konsumen, Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen." *Ilmu Manajemen* 2:143.
- Pasuraman, A., A. Valerie Zeithaml, and Leonard L. Beery. 1985. "SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Costumer Perception of Service Quality." *Jurnal Of Retalling* 64.
- Prabaningtyas, K. A., and A. L. Andjarwati. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan, e-Factor Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmu Manajemen* 2(3):845–56.
- Prasetyo, Eko. 2019. *Memiliki BPR Itu Mudah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatiif Kualitatif Dan R&D*. edited by ALFABETA. Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta:

Pusaka Baru Press.

Sulistiyono. 2011. "Analisis Pengaruh Kegunaan Produk, Kemudahan Menggunakan Produk, Dan Pergaulan Sosial Terhadap Minat Mereferensikan Pada Produk Blackberry Di Kota Semarang." Universitas Diponegoro.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemsaran*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Tripalupi, Lulup Endah, and Rai Suwena. 2014. *Statistik Dilegkapi Dengan Pengenalan Statistik Dalam Analisis SPSS*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

