

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Dhimas. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kemudahan dan Emosi terhadap Kepuasan Konsumen UD AHASS Pandan Mulya Trenggalek*. Skripsi
- Amstrong dan Kotler. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2)
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hutabarat, R.M. (2010). *Mobile Banking Security Analysis Based WAP*. [anakkebo.wordpress.com/.../mobile-banking-security-analysis-based-wap-ronaldm-hutabarat-113040275/](http://anakkebo.wordpress.com/.../mobile-banking-security-analysis-based-wap-ronaldm-hutabarat-113040275/).
- Ibrahim, M dan Sitti Marijam T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *JRMB Volume 4, No 1, Februari 2019*
- Indrasari, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indonesia Pustaka
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, Handi. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Kasengkang, Dewi Iin dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRImo(Brimo) terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tumpaan. *Jurnal Ilmiah Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, P dan Amstrong. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lestiyono, Udin. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Cv. Multi Usaha Raya Jepara*. SKRIPSI Universitas Negeri Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Pemasaran Jasa, Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miguna A, Agni R.A. (2019). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Sleman: Penerbit Deepublish
- Priharto, S. (2020). *Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis*. Accurate. <https://accurate.id/marketingmanajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>.
- R. Martiana and S. Apriani. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Deumdee Rangkap Bitung. *Asia Pacific J. Manag.*, vol. 80, no. 3, 2019
- Ratnasari. (2017). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia
- Sa'diyah, Hali Matus. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi "Sumber Makmur" Berbasis Syariah di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi*. SKRIPSI Institut Agama Islam Negeri Ponorogo
- Sanjaya, Wina. (2015). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta: Kencana
- Sugita, Ramadhani. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Aiola Eatery Surabaya*. PhD Thesis. STIESIA SURABAYA.
- Sugito. (2008). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Edisi: Cetakan 1 Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, Danang. (2020). *Perilaku konsumen dan pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia
- Tjiptono, Fandy. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI
- Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT.Indeks