

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ansori, M. (2020). *Metode penelitian Asosiatif Edisi 2*. Airlangga University Press.
- Assauri, S. (2018). *Bauran Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Iriani, A. F. (2019). Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 2(2).
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid:1*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2021). *Metodologi Penelitian Kuntitatif. Teoritik dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sunyoto, Danang (2019), *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*, Jakarta: Center of Academics Publishing service.

Suprpto, R., & Azi, Z. W. (2020). Cetakan pertama, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher.

### **Jurnal**

Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. 83–101.

Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, T.Hani. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Dwinanda, G., & Nur, Y. (2020). Bauran pemasaran 7p dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada industri retail giant ekspres makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 120-136.

Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1).

Handoko, A. D., & Ronny, R. (2020). PENGARUH FAKTOR KEAMANAN, KEANDALAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING. *IMAGE: Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 79-91.

Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2019). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). @ is The

*Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 4(2), 106-120.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1118-1127.

Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-bis*, 3(2), 111-118.

### **Skripsi**

Alfaridzi, F. G. M. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kopi Titik Koma Rawamangun). Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Irawan, D. (2019). *Analisis Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mebel Karya Mandiri Kabupaten Pringsewu)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pada PDAM Cibadak Sukabumi. Skripsi, Universitas BSI.