

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. 8th ed. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Akbar, Muhammad Muzahid, dan , Parvez, Noorjahan. 2009. "Impact of Service, Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty." *ABAC* 29:24–38.
- Bankir, Ikatan Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. 1st ed. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Caroline, Ruth Jesica, P. Simarmata, and Sri Murtatik. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bca Finance Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 4(1):67.
- Daryanto. 2013. *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018a. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018b. *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25*. 9th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo. 2018. *Customer Service Rumah Sakit Dan Jasa Kesehatan*. 1st ed. edited by A. Gp. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Imelda, Sri, Huwaida, Hikmayanti. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin." *Jurnal INTENAKA* 19(2):69–133.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. 1st ed. edited by F. A. Rahmayani. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. pertama. edited by Suwito. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jonathan, Hansel. 2013. "Terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travek Tbk." 14(2):104–12.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Keller Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. Pearson.
- Lovelock, Christopher Jochen Wirtz, Dkk. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. 1st ed. Erlangga.
- Marios, Koufaris and Hampton, Sosa. 2004. *The Development of Initial Trust in an Online Company by New Customers*.

- Mirayanti, Dina Hutaauruk. 2019. “*Transaksi Mobile Dan Internet Banking Di Sejumlah Bank Meningkat Tajam.*” *Kontan.Co.Id*, September 29.
- Mu’ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. 1st ed. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nainggolan, Triapnita, Nana, Dkk. 2020. *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. pertama. edited by J. Simarmata. Yayasan Kita Menulis.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Dalam Undang-Undang Badan Usaha Milik Negara*. Yogyakarta: Rajagrafindo.
- Rumondang, Astri, Sudirman Acai, dkk. 2020. *Pemasaran Digital Dan Perilaku Konsumen*. 1st ed. edited by A. Rikki. Yayasan Kita Menulis.
- Setiadi, Nugroho J. 2019. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*. ke-tujuh. edited by Jefri. jakarta: Prenamedia Group.
- Sumawarman, Ujang, Dkk. 2013. *Riset Pemasaran Dan Konsumen “Panduan Riset Dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas Dan Persepsi Resiko”*. Bogor: IPB Press.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Wu, dan, Liu. 2007. “*The Effects of Trust and Enjoyment on Intention to Play Online Games.*” *Journal of Electronic Commerce Research* 8:128–40.