

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. and Jogiyanto, H. (2015) Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: ANDI.
- Al, Surahman, et, 2016, Metodologi Penelitian, (Jakarta Selatan: Pusdik SDM Kesehatan)
- Alma, B. (2018). Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Alfabeta.
- Amir Hamzah. (2019). Metode Penelitian & Pengembangan Research & Development.. Malang: Literasi Nusantara Abadi
- Darmanto, & Wirdaya, S. (2016). Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa,
- Firmansyah, M. A. (2019a). Pemasaran (Dasar dan Konsep). Qiara Media
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Golden Stone. 14 Fakta Customer.<https://goldenstone-id.com/portfolio/14-fakta-customer/>.
- Hunsa, A., & Suryana, B. (2017). Metodologi Penelitian Dan Statistik. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Keegan, B., & Rowley, J. (2017). Evaluation and Decision-Making in Social Media Marketing. Management Decision.
- Kotler, & Amstrong. (2016). Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition (Kotler & Amstrong, Eds.).
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). Principles of Marketing (P. Kotler & G. Amstrong, Eds.; 12th ed., Vol. 1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th Edition). Pearson Education.

- Kuganathan, K. V. & Wikramanayake, G. N. (2014). Next Generation Smart Transaction Touch Points. International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer). 96-102.
- Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2016). Exploring Mobile Wallet Adoption in Indonesia Using UTAUT2 An Approach from Consumer Perspective. 2nd International Conference on Science and Technology Computer. 1-6.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37
- Patmala, H. S., & Fatihah, D. C. (2021). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*. Politeknik Piksi Ganesha, Bandung.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Fakultas Peternakan Universitas
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2013). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Penerbit Selemba Empat.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen (Ketiga)*. Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sumarwan, U., & Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. IPB Press.
- Sutra, Keegan, J. Warren. (2017). *Global Marketing*. edited by 9. Pearson.
- Syahrir, D., Yulinda, E. and Yusuf, M. (2020) *Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.