

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Pt. Raja Grafindo Persada.
- Armanto, I. D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play*. 7(3), 1282–1309.
- Bernadin Dwi, & Fiandri. (2016). *Marketing MIX Analysis On the Perfomance of Marketing On Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME) Fashion Sector in Depok West Java*, 385-401.
- DailySocial.id. (2019). 10 Top Dompert Digital yang paling sering digunakan tahun 2019. Diakses 27 Maret 2020, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/27/inilah-dompert-digital-yang-paling-banyak-digunakan>.
- Databoks. (2018). Transaksi Uang Elektronik Melonjak 209,8% pada tahun 2018. diakses 27 Maret 2020, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/23/transaksi-uang-elektronik-melonjak-2098-pada-2018>.
- Databoks. (2019). Riset: Kalahkan Ovo, Gopay paling banyak digunakan tahun ini. diakses 27 Maret 2020, dari <https://katadata.co.id/berita/2019/11/27/riset-kalahkan-ovo-gopay-paling-banyak-digunakan-tahun-ini>
- Fatihudin, & Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Depublish.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fiandri, & M, B. D. (2016). *Marketing Mix Analysis On The Performance Of Marketing On Micro, Small, And Medium Enterprises (Msme) Fashion Sector In Depok West Java*. 385–401.

- Firmani, P. S. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Pada Pt. Cakra Transport Utama*. 19(1), 51–58.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (Pls)* (4th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (9th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). *The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr . Soegiri General Hospital Lamongan*. 36, 643–650.
- Jayabrata, M. I., Brahmasari, I. A., Aju, I., & Ratih, B. (2016). *Analysis Of The Influence Patient Safety , Service Quality , Marketing Mix , Toward Patient Satisfaction And Patient Loyalty For Inpatients Of Private Hospitals In Surabaya*. 5(4), 37–51.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (Global Edi). United States: Pearson Education, Inc.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Sucofindo Batam*. 1(2).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mardo. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mursid, M. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Samsuddin, H., & Ningsih, E. R. (2019). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang*. 4, 63–73.

- Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 Tanggal 13 April 2009 tentang uang Elektronik (*Electronic Money*).
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyantono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan An Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. 6(1), 9–14.
- Tjiptono, & Chandra. (2016). *Service, Quality, Dan Satisfication*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, & Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & Diana. (2015). *Pelanggan Puas? Tak cukup!*.Yogyakarta: Andi
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*. 170–178.
- Wahyuni, C., Sulistiyowati, W., & Khamim, M. (2018). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, & Fausi. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Wijaya. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tita Claudia Aprilia, 2020

***PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY DI DKI
JAKARTA***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

www.upnvj.ac.id- www.library.upnvj.ac.id- www.repository.upnvj.ac.id