

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Alma H. Buchari, (2018), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Ari Setyaningrum, dkk. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Plus Tren Terkini*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi., 2002, *Prosedur Penelitian - Suatu Pendekatan Praktek, Cetakan Kedua Belas (Edisi Revisi V)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metode Penelitian Bisnis – Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Andi : Yogyakarta.
- Duwi Priyatno. (2010). “5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 19”. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi. Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Semarang,2013.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S,P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi 13, Jilid 1, Indeks, Jakarta, 2009.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, PT Indeks, Jakarta, 2012
- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition*.

JURNAL

- Ade Rizki Avllia Putri (2021), Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat DKI Jakarta)
- Aidil Amin Effendy (2020) Denok Sunarsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKM Dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan Vol. 4 No. 3, 2020.
- Fadli, R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tunas Perkasa Tekindo. Jurnal Semarak, 2(2), 85-100.
- Fahmi, K. (2020) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRIS Online pada BRI Syariah KC Banda Aceh.
- Firmansyah, D. M. A (2018). Perilaku Konsumen Sikap dan pemasaran (Issue December). Deepublish Rangkuti, F (2017). *Customer Care Excellent* Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hariyanti, N. T., & Wirapraja, A. (2018). Pengaruh influencer marketing sebagai strategi pemasaran digital era moderen (Sebuah studi literatur). Eksekutif, 15(1), 133-146.
- Hasibuan, Malayu S. P. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2016. Manajemen Pemasaran Jilid I. Erlangga. Jakarta