

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung:Alfabeta.
- Afifudin, & Sitohang, S. (2016). Pengaruh lokasi, promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen di wisata bahari lamongan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN:2461- 0593, 5(12), 1–17
- Andromeda, Kevin. 2015. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keragaman Produk Pakaian Via Online Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi kasus pada mahasiswa belanja online pada FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta). Program Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Aribowo, D. P. ., & Nugroho, M. A. (2013). Pengaruh Trust Dan Perceived Of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan E-Commerce. *Jurnal Nominal*, 1(3), 1–18
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Rajawali Pers.
- Aswad, Syaiful, Realize, dan Ronald Wangdra. 2018. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, Vol.6, No.2, ISSN 2337-3350
- Calvin, C. (2021). Pengaruh Penerapan E-Commerce Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT Indoland Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Efnita (2017). Pengaruh Variasi Produk, kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding organizer. *Skripsi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putera Batam, Batam, Indonesia*
- Fahmi, A. S. R., & Hilal, F. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *El-Barka:Journal of Islamic Economics and Business*, 2(1), 136-161.
- Firdayanti, R. 2012. Persepsi Risiko Melakukan E-commerce dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion Online. *Journal of Social and Industrial Psychology*. Vol. 1. No. 1 (1 – 7)
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro:Semarang.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Halisan, A., & Purwanto, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Pada Bank Sultra. *JIM (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 4(1), 16-26.
- Handoko 2017 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary. Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13*. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management, 14th, Person Education*.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary (2014), *Principles of Marketin, 12th. Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta :Erlangga*.
- Kristiana, Maria dan Edwar, Muhammad. (2017). Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*. Volume 01 Nomor 01 Halaman 113-117

- Lesmana, R. (2017). Potensi Biosida Ekstrak Pelepah Dan Kulit Pisang Ambon. Skripsi Pendidikan
- Mardizal, I., Utami. H. Y., dan Amalius, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. 2012. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Munawir (2018). Sistem Informasi Manajemen Buku. Referensi. Lembaga KITA ,Banda Aceh
- Nasib. (2017). Pengaruh Price Discount dan Bonus Pack Terhadap Keputusan Impulse Buying Pada PT. Toyota Auto 2000 Cabang Sisingamangraja Medan. *Journal of Business Studies*, 30-50
- Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New. Jersey : Prentince Hall.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung :CV. Pustaka Setia.
- Purwa, I. B. N. S., & Ardani, I. G. A. K. S. (2018). Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. 2017. Cara Menggunakan dan Memakai. Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung :Alfabeta.
- Rumiyati, R., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, bauran pemasaran, terhadap kepuasan nasabah bank era covid-19. *Insight Management Journal*, 1(2), 32-42.
- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods for Business*. Jakarta:Salemba Empat
- Siagian, Hotlan., Cahyono, Hotlan., 2014, Analisis Website Quality, Trust, dan. Loyalty Pelanggan Online Shop, *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 8 No10*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy., 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi :Yogyakarta.
- Trisnawati, E. (2012). *Akuntansi Perpajakan*, Jakarta:Salemba Empat
- Wicaksono. (2017). *Pengkajian Frosa Fiksi*. Yogyakarta:Garudhawaca.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *JURNAL MANAJEMEN*, 13(3), 483-491.
- Wijayanti, S. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero)(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Tenggara). *Gerbang Etam*, 13(2), 59-68.
- Sondakh, B. R., Tampi, J. R., & Tumbel, T. M. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap Dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 101-111.
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Amaluis, S. E., MM, D., Hia, D., MM, Y., & Resti, M. (2014). Pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya. *Pendidikan Ekonomi*, 1(1), 29836.
- Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan :Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar