

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2013. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management-15/ Essex, England:Pearson Education*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education,Inc
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis, Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, (2016).*Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 4, Yogyakarta: ANDI.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai :Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta
- Siregar, Syofian. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana

Jurnal

- Yola, Melfa dan Budianto, Dwi (2013). “**Analisis Kepuasan Konsumen**

Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*". Jurnal Importance Performance Analysis.

Arie Pohandry, Sidarto, dan Winarni (2013). "**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan Importance Perfomance Analysis serta *Service Quality***". Jurnal Revakasi (Desember 2013), Vol 1, No 1, 21-29

Suryawan, Sheehan & Diah Dharmayanti (2013). "**Analisa Hubungan Antare Experiential Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya**". Jurnal Manajemen Pemasaran ,Volume 1, Nomor 2 (2013).

Michael Christian & Vincent Nuari (2016)."**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus : Belanja Online Bhineka.com**". Jurnal Siasat Bisnis Vol 20 No 1 Januari Hal 33-53

Penelitian terdahulu

Titin Tri Puji Lestari. (2016). "**Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian Tiket Kereta Api melalui aplikasi KAI Access**".

Website

www.bankbjb.co.id

<https://bisnis.tempo.com>

<https://www.apjii.or.id/>

<https://id.techinasia.com>

<https://play.google.com/>