

## DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Assauri, S. 2015. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep Dan Strategi*. Jakarta: Rajawali.
- Bahrudin Muhammad, Siti Zuhro. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce." *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer* 4(1): 36–52.
- Bungin, Burhan. 2013. *Bungin, Burhan. 2013. Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, Dan Pemasara Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Goup. Pertama. Jakarta: kencana prenada media goup.*
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair J.F., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Konsumen, Keputusan, Melakukan Pembelian, Produk Pasar, and Gesty Ernestivita. 2015. "Sebesar 1,820, Variabel Promotion Dan People Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian, Dengan Koefisien T." 04(September): 75–79.

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Principles Of Marketing*. 14th ed. USA: Prentice Hall Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemn Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Bauran Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Marketing Research An Applied Orientation*. United Stade Of America: Prestice Hall.
- Payne, Adrian. 2014. *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Samsiyah, Siti. 2016. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sidoarjo." *Majalah Ekonomi* 21(1): 135–46.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Penerpaannya Dalam Pemasaran*. 2nd ed. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy 2016. *Pemasaran Esesi Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnawati, Olivia Mimin, and Syaifuddin Fahmi. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang).” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* 4(2): 174–84.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Undang Undang RI nomor 10 tahun. 1998. “Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.” *Lembaran Negara Republik Indonesia*: 182. <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>.