

## DAFTAR PUSTAKA

- A Pasuranmen et al. 1985, A conceptual model of service of quality and its implications for future “*journal of marketing*. Vol 49.no 6. 98-112
- A, Parasuraman. 1990. *Delivering Service Quality*. New York: The Free Press
- Abdullah, M.W., Musriani, R., Syariati, A. & Hanafie, H. 2020. Carbon Emission Disclosure in Indonesian Firms: The Test of Media-exposure Moderating Effects. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 10(6): 732– 741.
- Abdullah, S., N, Hasan., Hardiyanto, dan R, Wulandari. 2015. *Inovasi Teknologi Spesifikasi Lokasi Mendukung Peningkatan Produksi Jagung di Provinsi Sumatera Barat*. Indonesia Agency for Agriculture Research and Development (IAARD) Press, Jakarta.
- Abdurrahim, A. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Guru IPS di SMP. *PANDAWA*, 3(2), 290-302.
- Adhama, G. J. & Mawardi, I. (2020). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Profitabilitas dan Return Saham (Studi Kasus Jakarta Islamic Indeks Periode 2013-2018). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*. 7(7). 1391-1411. ISSN: 2407-1935. DOI: 10.20473/Vol1iss20207pp1391-1411
- Adyatmika, I gede Putra dan I Gusti Bagus Wiksuana. 2018 “Pengaruh Inflasi dan Lverage terhadap Profitabilitas dan Return Saham pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Agung Budi Santoso, 2018, *Tutorial & Solusi Data Regresi*, P Penerbit Agung Budi Santoso:Jakarta
- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3). 896-906
- Ahmed, D. N. O (2017) Career Commitment, the role of self-efficacy, career satisfaction and organizational commitment. *World Journal of Entrepreneurship, management Development*, Vol 36, No 3. 438-464.

- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92.
- Alfi Syahri Lubis<sup>1</sup>. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. Sucofindo batam. *Journal of Business Administration*.
- Algifari. (2015). *Manajemen dan Evaluasi Kepuasan Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit Aswaja. Yogyakarta.
- Ali, M. D. (2006). Pendidikan Agama Islam. Dalam Pendidikan Agama Islam (hal. 49). Jakarta: PT.Grafindo Persada.
- Alshaher, A. A.F (2013) The McKinsey 7S Model Framework For E-Learning System Readiness Assesment. *International Journal of Advances in Engineering & Technology*
- Amaliyah, I., & Solikhah, B. (2019). Pengaruh Kinerja Lingkungan dan Karakteristik Corporate Governance Terhadap Pengungkapan Emisi Karbon. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, 2(2), 129–141.
- Amir Hamzah. 2019. *Metode Penelitian & Pengembangan Research & Development..* Malang: Literasi Nusantara Abadi
- Amirulloh, T. R. A., Medika R., dan Puji R. (2019) Pengembangan Game Edukasi Matematika (Operasi Bilangan Pecahan) Berbasis Android untuk Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Edutic*. 5(2). 115-123.
- Andi, M, Hasmawaty, A, R, (2020). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran* Vol, 1. No, 1. Hlm 59-71
- Anisa, Diniati (2021), Manajemen Pengguna Sosial media Instagram dalam menganalisis Pancasila, *Jurnal ilmu Komunikasi*, Vol 16, No 1. Pages 57-83.
- Apornak, A. 2017. Customer satisfaction measurement using SERVQUAL model, integration Kano and QFD approach in an educational institution, *International Journal of Productivity and Quality Management* 21(1): 129–141. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2017.083287>
- Apriyani. 2016. "OJK: waspadai dampak teknologi perbankan". Infobanknews, 2016.

- Apronak (2017). Customer satisfaction measurement using serquel model. *Journal of productivity and quality manajamen* vol. 34. No 9, 251-263
- Archie, Ananda & Eriyanti, Lia Rika. (2021). Pengaruh Promosi dan Brande Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Watchout Di Kota Pontianak. *Jurnal Produktivitas*. ISSN 2355-1038
- Arham, Ahmad, A., & Ridfah. (2017). Penerimaan Diri pada Mahasiswa Drop Out. *Psikoislamedia*, 2(April), 1–11. <https://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/Psikoislam/article/view/1819>
- Arikunto, (2006), *metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Armanto, Ichsan Dwi. 2018. “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7(3):1282–1309.
- Asmuni, A. M. (2021). Hubungan perilaku dan Keterpaparan Media Sosial dengan Pencegahan Covid-19 di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur Tahun 2021. (Program Sarjana, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2021).
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2022). Laporan Survei Internet APJII 2011-2022 Q1. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Asrori. 2020. *Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner*. Purwokerto : CV.Pena Persada
- Assegaf, A. 2019. Pengaruh biaya tetap dan biaya variable terhadap profitabilitas PT. Pecel Lele Lela International, Cabang 17, Tanjung Barat, Jakarta Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 20(1):1-5
- Assegaff, Muhammad. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan “*Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol 10. No 1. Hlm 23-35
- Azidni, F & Diyan, N, V, (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan sebagai variabel moderating Bank Syariah di Ponorogo. *Jurnal Of Islamic Banking And Finance*. Vol 1, No, 1. Hlm 312-325.
- Azimah, Rizki Nor, Ismi Nur Khasanah, Rizky Pratama, Zulfanisa Azizah, Wahyu Febriantoro, And Shafa Rifda Syafira Purnomo. 2020. “Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sosial Ekonomi Pedagang Di Pasar Klaten Dan Wonogiri.” *Empati: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* 9(1):59–68. doi: 10.15408/empati.v9i1.16485.

- AZMA, Ahid Faizul (2022) Pola Komunikasi Anggota Masyarakat Trah Bonokeling Dalam Melestarikan Tradisi Upacara Adat Unggah-Unggahan. Skripsi thesis, Universitas Jenderal Soedirman.
- Balasubramanian, S., Konana, P., dan Menon, N. M., 2003. Customer Satisfaction in Virtual Environments: A Study of Online Investing, *Journal of Management Science*, 49, 7: pp871-889.
- Baygana (2017), pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan terhadap loyalitas merek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Ilmu Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol 2 No 3. Hlm 65-79
- Bilang La'bi Obetrus, Lukman. (2018). Peran Kemampuan Manajerial Terhadap Manajemen Laba dan Biaya Modal Ekuitas sebagai Mekanisme dalam Meningkatkan nilai perusahaan. *Jurnal Manajemen*. Vol 01, No 1. Hlm 28-41
- Busari A. (2017) Analytical cognitive style moderation on promotion and turnover intention. *Journal Of Management Development*, Vol 36, no 3. hlm 4280-464.
- Chandra, S.M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena. *Jurnal EMBA*. 3. (3).
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2001. Pemasaran, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Colgate, M., & Lang, B., Switching Barriers in Consumer Markets: An Investigation of the Financial Service Industry. *Journal of Consumer Marketing*. 18(4), 2001.
- Daft, Richard L. 2015. *Management*, 12th Edition, Cengage Learning, Boston, United States of America, MA 02210.
- Damayanti, (2018), pemanfaatan limbah minyak jelantah sebagai upaya peningkatan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan. *Jurnal Unilak*. Vol 18. No 05. Hlm 171-190
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, T.Hani. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA
- Diperoleh dari <http://ekp.fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/21.NinaOktaruna-Jarot-Tri-Bowo-Sanntoso.pdf> (diunduh tanggal 10 April 2019)

- Dwi, I, A. (2021), pengaruh dimensi layanan terhadap kepuasan pelanggan, *Jurnal Manajemen Unud*. Vol, 7. No, 5. Hlm 61-78
- Elsa Y T S, Martha L. Pengaruh Brand Awners Keandalan Produk dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Magari Cabang Lubuk Buaya Padang, *Jurnal Marai Managment*. Vol 08, No, 01. Hlm 83-101.
- Finanssialan. k (2015). Muuttuva työ finanssialalla. Cited 6.12.2016 & 17.1.2017, [http://www.finanssiala.fi/materiaal it/Muuttuva\\_tyo\\_finanssialalla.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaal it/Muuttuva_tyo_finanssialalla.pdf)
- Firtia Riri Sari, Marlius Doni. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga kepuasan Konsumen pada D'struput Lapai Padang, *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol 7, no 1. Hlm 53-71.
- Fitri, Rakhmatul (2021) MANAJEMEN KELAS DI SD ALAM MUHAMMADIYAH BANJARBARU. Tesis, Pasca Sarjana.
- Ghazali, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan penerbit
- Ghozali, Imam. 2018. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi SPSS 17*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hadi, Syukri Dan Astri Ayu Purwati. 2020. "Modal Sosial Dan Inovasi Terhadap Kinerja Bisnis Umkm". *Journal Of Economic, Business And Accounting* Volume 4 Nomor 1.
- Hamzah, Zulfadli, dkk.. 2019. Analisis Komparasi Strategi Pemasaran dan Transaksi Jual Beli Online dan Offline Pada Hijab (Studi Kasus: Mahasiswi Universitas Islam Riau). *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* Vol. 2, No. 1.
- Hendriyanto, A. (2019). ANTESEDEN LOYALITAS PELANGGAN DALAM KONTEKS B2B. *Jurnal EKONOBIS*, 3(1), 37–46.
- I made Stevana Sudirman, Adi Santhika (2018), pengaruh kualitas layanan online terhadap, kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah internet banking di kota makassar, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Vol 1 No.4 hlm 31-45.
- Ibrahim, Malik dan Thawil, S.M. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*. 4(1), 175-182.
- Ismail. 2018. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta : Kencana.
- Itasari, Andri Astuti.,Nurnawati Hindra Hastuti., dan Agus Supriyadi. (2020). Pengaruh Word of Mouth, Electronic Word of Mouth dan Kualitas

- Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *ETTISAL: Journal of Communication*, 5(2), 259– 271.
- K. Haegman, E. Marinelli, F. Scapalo, A. Ricci, and A. Sokolov, “Quantitative and qualitative approaches in Future-oriented Technology Analysis (FTA): from combination to integration?” *Technological Forecasting & Social Change*, vol. 80, no. 3, pp. 386-397, 2013.
- Kasmir, 2016, *Analisis laporan keuangan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Keller, Kolter, 2013, *manajemen pemasaran*, Jakarta : Erlangga
- Kim, D. J., Ferrin, D, L (2009) Trust And Satisfaction, two Stepping Stones For Sivvesful E-Commerce Relationships: A Longgitudinal Exploration, *Information Systems Research*, Vol 20, No 2. Hlm 75-90
- Kissim, N, M., & Abdullah, N, (2018). Costemer LoyaltyIn E-Commerce Settings: An Empirical Strudy: *Electronic Markers*, Vo;. 18, N0, 3. Hlm 151-163
- Koiranen, T., Woldemariam, M., dan Salminen, A. (2017). Chemical Engineering & Process Technology Reactor Performance and Design Concept in Additively Manufactured Milli- Scale Reactors, 8(5). <https://doi.org/10.4172/2157-7048.1000363>.
- Kolter dan Keller, (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Kolter, Philip & Arsmtrong, Gray. (2016). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14. Jilid 1, Erlangga: Jakarta
- Kolter, Philip and Keller, K, L. (2013) *Principles of marketing* : European Edition. London: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philp (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Malon: PT. Preindo, Jakarta
- Lazar Kanuk, Leslie, (2000), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Integrated Marketing Communication
- Lidya Martha, Riza Miawan. 2020. Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk. Unit Padang. *Jurnal Pundi*, [10.31575/jp.v4i1.227](https://doi.org/10.31575/jp.v4i1.227)
- Mardalena, Novi T, (2018), *Luxuri Fishion Brand dengan Gander Moderating pada Pemasaran media Sosial di Kota Banda Aceh*. *Jurnal Magister Manajemen*, Vol 2, No 01.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.

- Marimin, P Papilo, Sustainability index assessment of palm oil-based bioenergy in Indonesia, *Jurnal Of Cleaner Production*. Vol 198, No 06. Pages 808-820.
- Maulana. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal ekonomi* Vol 7, No 2
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994), "The commitment-trust theory of relationship marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Muhammad Fauzi, 2022 DETERMINAN NILAI PERUSAHAAN SUB SEKTOR PERBANKAN DI BURSA EFEK INDONESIA UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, [www.upnvj.ac.id – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)]
- Nazir, Muhammad. *metodologi penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesi
- Ng, S., & Daromes, F. E. (2016). Peran Kemampuan manajerial sebagai mekanisme peningkatan kualitas laba dan nilai perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 174-193.
- Ni Putu,L, P, Ni Ketut, S. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Unud*, Vo,4 No, 5. Hlm 41-56
- Niko, Sudinjo. (2019) Peran Reputas Perbankan, nilai pelayanan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *JUDIKA*, Vol, 7. No. 8. Hlm 62-79.
- Nofianti, K. A., & Rofiqoh, S. N. I. (2019). Kesadaran Dan Logo Halal: Apakah Menentukan Minat Beli (Studi Pada Praktisi Bisnis Umkm Di Gresik). *Journal of Halal Product and Research*, 2(2), 51.
- Oskooii, N.; Albonaiemi, E. 2017. Measuring the customer satisfaction based on SERVQUAL model (case study: Mellat bank in Tehran city), *Innovative Marketing* 13(2): 13–22.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Randi, R, Trianita M, (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan nilai nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal kajian ekonomi dan perbankan syariah*. vol 10, No 1. 53-70.
- RL Oliver, (1980), A cognitive of the antecedent and consequences of satisfaction decisions: *journal of marketing research*. Vol 14 No 02. Hlm 49-61

- Saidani, (2012), pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal riset manajemen sains*. Vol 12n No 02. 74-91
- Sakaran, Uma (2009), *metodologi penelitian untuk bisnis*, selemba empat : Jakarta Raja grafindo persada
- Sakaran, Uma. (2018), *Research method business*, edisi 4. : Jakarta : Raja grafindo persada
- Salam Abdul. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)* Jakarta : Ghalia Adani, 2018.
- Salam, Abdus,(2018), Inklusi keuangan perbankan syariah berbasis digitat-banking: optimalisasi dan tantangan. *Jurnal kajian ekonomi dan perbankan syariah*. vol 10, No 1.92-105
- Schumaker, R.E. dan R.G Lomax (1996), *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sekaran, Uma Dan Roger Gougie. 2016. *Research Methode For Business: A Skill-Building Approach 17<sup>th</sup> Edition*. Chichester: Wiley
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Setyorini, Charistina Tri. 2017. "Maqasid Syari'ah Dalam Peengukuran Kinerja Lembaga Keuangan Syari'ah Di Indonesia"
- Shalikhah, D, R, & Hariyati (2018), Pengaruh Pengungkapan Risk Manajemen terhadap nilai Perusahaan dengan Profitabilitas sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akutansi Akunesa*. Vol, 6. No, 3. Hlm 35-51.
- Sugiyono (2018), *metodologi penelitian kombinasi (mix metthods)*. Bandung: PT Erlangga
- Sugiyono, (2016), *metode penelitian aministrasi*. Bandung : CV Alfabeta
- Supriyadi, A (2020) Pengaruh Pengungkapan Manajemen Resiko Terhadap Nilai Perusahaan Melalui Kinerja Keuangan Di Industri Perbankan Indonesia. *Riset dan Jurnal Akutansi*. Vol, 5. No, 2.
- Susilawati, Lilis (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Marantha*. Vol, 19. No, 2.



- Susilawati, Susi dan Aditya Safary. 2020. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Net Profit Margin, dan Debt to Equity Ratio Terhadap Audit Delay. *Jurnal Akuntansi*. 9(1): 34.
- Suwarman, (2021), *prilaku kinsmen, teori dan penerapan dalam pemasaran*, penerbit Ghalia. Indoensia
- Swaid, S.I. dan Wigand, R. T., 2007. Key Dimensions of E-commerce Service Quality and Its Relationships to Satisfaction and Loyalty. In 20th Bled eConference eMergence: Merging and Emerging Technologies, Processes, and Institutions, Bled, Slovenia: pp.414-428., 2009. Measuring The Quality of E-Service: Scale Development and Initial Validation, *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL 10, NO 1.
- Thung F. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*. Vol 8, No 1. Hlm 74-94
- Tjiptono Fandi. (2017). *Service Quality and Satisfiation*. Jakarta : Edisi tiga Andi
- Tzaza Dini Noviyani, Ahmad Guspul (2019), “Pengaruh Motivasi, Lingkungan, Reward Dan Punishment Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada PT Tambi UP Bedakah Di Wonosobo)”.
- Unais, Izma Nurillah. 2020. “Kerangka Konseptual Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).” *Youth & Islamic Economic Journal* 1(2):1–8.
- Utami, I. A. I. S. U, & Jatra, I. M, (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur.: *E-Jurnal Manajemen* . Vol. 4. No. 7. Hal. 2302-8912. Universitas Udayana Bali.
- Wendha,A.A Ayu Atika Paramitha, et al, 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar.
- Wibowo, P. T. (2020, December 22). Apa Itu Mobile Marketing. *Digital Economy*, p. 1.
- Zulfaidah, H (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Of Ecomnomic*. Vol 3, No, 1. Hlm 115-129