

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. 2021 *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kabupaten Bima. Jurnal Bina Manajemen, Vol 3. No. 1.*
- Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta Bandung.*
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers.*
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran. Ombak : Yogyakarta.*
- Darmanto, dan Wardaya, Sri. 2016. *Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish.*
- Hanafî, Mamduh M. 2013. *Manajemen (Edisi Ketiga). Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.*
- Handayani, Sri Langgeng. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Dimensi, Vol. 11 No. 2.*
- Hasan, Ali. 2015. *Tourism Marketing. Center for Academic Publishing Service. Yogyakarta.*
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.*
- Hendayani. 2022. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.*
- Hermann, M., Pentek, T., & Otto, B. 2015. *Design Principles for Industrie 4.0 Scenarios. Presented at the 49th Hawaiian: International Conference on Systems Science.*

Indriyati, Ika Novi, dkk. 2018. Pengaruh Bauran Pemasaran 7P terhadap Persepsi Konsumen Pt Home Credit Indonesia. Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen. Vol 4. No 2.

Istiatin dan Eswika Nilasari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Paradigma, Vol. 3. No. 2.

Jawangga, Yan Hanif. 2019. Dasar – Dasar Manajemen. Klaten: PT. Cempaka Putih.

205

Kader, Mukhtar Abdul dan Setianingsih, Wiwin. 2018). Penerapan Digital marketing Melalui Fans Page Untuk Mentarget Pasar Sasaran Pada Usaha Mikro Di Desa Cicapar. Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen, Vol 05, No. 01.

Kagermann, H., Lukas, W.D., & Wahlster, W. 2013. Final report: Recommendations for implementing the strategic initiative Industrie 4.0. Industrie 4.0 Working Group.

Kartajaya. 2020. Marketing Strategy in 5.0 Society Era. Purbalingga: CV.Eureka Media Aksara.

Kaura, V., & Datta, S.K. 2015. Impact of Service on Satisfaction and Loyalty:Case of Two. Public Sector Banks. Vilakshan. XIMB Journal of Management, Vol. 2 No. 1.

Kirom, Bahrul. 2015. Mengukur Kinerja & Kepuasan Konsumen : Service Performance and Costumer Satisfaction Measurement, Edisi Revisi.

Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Kotler, Philip dan Hermawan Kertajaya. 2016. *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

_____. 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.

_____ dan Gary Armstrong. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

_____. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.

_____. 2021 *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Manajement, 15th Edition New*. Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Lupiyoadi,R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Marsih, Ika R. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. JNE Cabang Sekayu*. *Jurnal Manajemen Kompeten*, Vol. 4 No. 2.

Mega. 2022. *Strategi Pemasaran di Era Digital*. Malang: Haura Utama.

Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

180

206

Ningsih, H., M. Sasmita, E., & Sari, B. 2021. *Pengaruh Persepsi Manfaat*,

Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa.

Jurnal IKRA-ITH Ekonomika, Vol 4 No 1.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2013. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, Vol 64, pp 12-40

Partogi, Joshua. 2015. Manajemen Modern. Yogyakarta: Andi.

Prasetyo, Jatmiko. 2017. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Diandra Kreatif.

Priansa, Donni Juni, Rismi Somad. 2014. Komunikasi Pemasaran Bandung: Alfabeta.

_____ . 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pada Era Media Sosial). Bandung: CV Pustaka Setia.

Prihandoyo. C. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. Jurnal Geo Ekonomi, Vol. 1 No 3.

Robinette, Scott. 2013. Emotion Marketing. Jakarta : Mc.Grow Hill Book.

Salehnia. 2014. Service Quality. Jakarta: Salemba Empat.

Samad, Abdul. 2014. Examining The Impact Of Perceived Service Quality.

Dimensions On Repurchase Intentions And Word Of Mouth: A Case

From. Software Industry Of Pakistan. Journal Of Business And

Managment, Vol. 16 ISSN: 2319-7668.

Shinta, Agustina. 2014. Manajemen Pemasaran. Malang: UB Press.

Silalahi, Ulber. 2013. Asas – asas Manajemen. Bandung: Cetakan Kedua. PT. Refika Aditama.

Stanton J. William, 2013. Prinsip Pemasaran, Penyadur Y. Lamarto, Edisi ke 7, Jakarta : Erlangga.

Sudaryo, Yoyo, Ayu Sofiati dan Nunung. 2016. Digital Marketing dan Fintech di Indonesia. Depok : Penerbit Andi.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.

207

_____. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.

_____. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).

Suprihanto, Jhon. 2014. Manajemen. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.

Surakhmad, Winarno. 2015. Pengantar Penelitian Ilmiah. Bandung : Tarsito.

Susanti, Febri. 2018. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Parfum Di Azzwars Parfum Lubeg Padang. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 2 No. 1.

Tandjung, Jenu. 2013. Stop Promotion, Start Communication. Jakarta: PT.Elex Media.

Tjiptono, Fandy . 2013. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

_____ dan Gregorius, Chandra. 2014. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein . 2013. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama.

Utami, Indah Wahyu. 2017. *Perilaku Konsumen*. Sukoharjo: Cetakan Pertama. CV. Pustaka Bengawan.

Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David. 2014. *Strategic Management and Business Policy*. thirteenth edition, New York: Pearson.

Wilkie, W,L. 2013. *Consumer Behavior*. John Wiley & Sons.

Winer, Borrolao. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2. No.1.