

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.
- Hanafi, 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.

- Kader, Mukhtar Abdul dan Setianingsih, Wiwin. 2018). *Penerapan Digital marketing Melalui Fans Page Untuk Mentarget Pasar Sasaran Pada Usaha Mikro Di Desa Cicapar*. Jurnal Ekonologi 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.

- 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 Management, 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.
- _____. 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.