

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Giuseppe, Agapito. (2018). *DIETOS: A dietary recommender system for chronic disease monitoring and management," Computer Methods and Programs in Biomedicine*.
- Koestanto, T. H., & Yuniati, T. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10), 1–18.
- Kotler, ., & Amstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi Ketiga Belas).
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran* (Edisi tiga belas). Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Praktis* (Edisi 1). Graha Ilmu.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran jasa perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga, 4.
- Lupiyoadi, ., & Hamdani, . (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. (2010). *Riset Pemasaran (Marketing Research)*(Edisi 4 Jilid 1). New Jersey, Indonesia: PT. Indeks.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Usia Bank. *INOVATOR*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Nasir, Mohammad. (2003). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.

- Payne, Adrian. (2009). *The Essence of Service Marketing*. Andi.
- Prameswara, P. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualiyas Layanan Jaringan FTTH (Fiber To The Home) 3 Play Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Wilayah Singaraja Bali. *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 3(2), 45–52.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Maanajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitativ, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianya*. Doctoral dissertation, Udayana University.
- Tjiptono, ., & Chandra, . (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (edisi 5). Andi Offset.
- Tjiptono, ., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi Kedua). ANDI.
- Wibowo, I., & Wahyudi, E. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Usia (Studi Kasus Pada Pt. Bank Tabungan Negara Kcp Cibubur). *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2).
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks.
- Yin, R. K. (2015). *Studi Kasus: Desain & Metode* (Edisi ke 1). PT. RajaGrafindo Persada.

