

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Presindo
- Albari, dan Kartika, Atika. 2019. The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and loyalty. Asian journal of Entrepreneurship and Family Business, 3(01), 49-64
- Ali, Zainuddin. (2015). Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika
- Ariyanti, M., Widyanesti, S., Aprilia. W.H. 2024. Service. Quality Analysis of Telkomsel Case Study Based On Online Customer Reviews in google play Store. Intenational Conference on Computing, Power and Communication Technologies.
- Azwar, Saifuddin. (2014). Metode Penelitian. Yogyakarta: pustaka Pelajar
- Basuki, Sulistyo. (2015). Metode Penelitian. Jakarta: Wedatama Widya Sastra
- Bintoro. (2017). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Budiningsih, Susilowati., dan Primdhita, Yuridistya. 2019. Pengaruh Kualitas layanan dan Produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Jurnal manajemen kewirausahaan, 4(02), 121-130.
- Kasmir. (2009). Bank dan Lembaga keuangan lainnya. jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Khasmir. (2017). Manajemen Penilaian Kinerja
- Darwin, Muhammad., Mamondol, Marianne Reynelda., Sormin, Salman Alparis.,

- Nurhayati, Yuliana., Tambunan, Hardi., Sylvia, Diana., Adnyana, I Made Dwi Mertha., Budi Prasetyo., Vianitati, Pasionista., Gebang, Antonius Adolf. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. Bandung: Media Sains Indonesias
- Duli, Nikolaus. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Fianto, Bayu arie., Rahmawati, Charissa Kezia., Supriani, Indri. 2021. Mobile banking Services Quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, 7(1), 59-76.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handani, Ririn. (2020). Metodologi Penelitian Sosial. Daerah Istimewa Yogyakarta : Trussmedia Grafika
- Hardani, Andriani, Helmina., Ustiawaty, Jumari., Utami, Evi Fatmi., Istiqomah, Ria Rahmatul., Fardani, Roushandy Asri., Sukmana, Dhika Juliana., Auliya, Nur Hikmatul. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta : Pustaka Ilmu
- Candiwan, M., Wibisono, Cokro. 2021. Analysis of the Influence of Website Quality to Customer's Loyalty on e-commerce. International Journal of Electronic Commerce Studies.
- Hendriyadi, Tricahyadinata, Irsan., Zannati, R. (2019). Metode Penelitian Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik. Jakarta Selatan: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP).
- Hikmawati, Fenti. (2017). Metodologi Penelitian. Depok: Rajagrafindo
- Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Surabaya: Unitomo Press

- Jaya, I Made Laut Mertha. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- Karenina, nadia putri., Dan Ariyanti, Maya. 2022. The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Bakso Sonhaji Sony Lampung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 6(03), 52–68.
- Kotler, Philip. Dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*, 15<sup>th</sup> edition. Harlow: Pearson Education
- Machali, Imam. (2015). *Statistik itu Mudah: Menggunakan SPSS sebagai alata bantu statistik*. Kediri: Guepedia
- Mahsyar, Syariful., dan Surapati, untung. Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(1), 204-211.
- Pakpahan, Andrew Fernando., Prasetio, Adhi., Gurning, Edi Surya Negara Kasta., Situmorang, Risanti Febrine Rospita., Sipayung, Tasnim Parlin Dony., Sesilia, Ayudia Popy., Purba, Puspita Puji rahayu Bonaraja., Chaerul, Muhammad., Siagian, Ika Yuniwati Valentine., Rantung, Gilny Aileen Joan. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis
- Priyatno, Duwi. (2014). *Spss 22 pengolahan data terpraktis*. Yogyakarta: Andi
- Rusdyi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta. Gsoyen Publishing.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing
- Sahir, Syafrida Hafni. (2022). *Metodologi Penelitian*. . Bantul: Penerbit KBM Indonesia

- Siyoto, Sandu., Sodik., Muhammad Ali. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sudarso, Andriansan. (2016). Manajemen Jasa Perhotelan ( Dilengkapi dengan hasil riset pada hotel berbintang di sumatera utara ). Yogyakarta: Deepublish
- Sujarweni, V Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sukardi. (2013). Metode Penelitian Pendidikan: kompetensi dan praktiknya. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sukmadinata, Nana Syaodih (2017). Metode penelitian Pendidikan, Cet.12. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung; Penerbit Alfabeta
- Suprpto, Rifqi., Dan Azizi, Muhammad Zaky Wahyuddin. (2020). Buku Ajar Manajemen Pemasaran. Ponorogo: Myra Publisher
- Syaban, Mumun. (2021). Statistika Penelitian. Bandung: Informatika
- Tjiptono, Fandy., Dan Diana, Anastasia. (2015). Buku Pelanggan Puas? Tak Cukup!: Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahyuningtias, R., Disastra, G., dan Rismayani, R. 2023. Toward Cooperative Competitiveness for Community Development in Economic Society 5.0. Journal of Enterprising Communities: people and places in the global Economy, 17(3), 594-620.
- Winarno, M, E., (2018). Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani. Malang : Universitas Negri Malang (UM PRESS).