

DAFTAR LITERATUR

- Abidin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae kota Pare-Pare. *Jurnal MKMI, Vol. 12 No.2, 70-75*
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. 2015. "Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia". *International Journal of Marketing Studies, 5(4), 15.*
- Annisa,Fitria.2021 Pengaruh Penggunaan Internet Banking. Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan anggota Bank BNI. *Jurnal Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan*
- APJII. 2021. *Survei Pengguna Internet APJII 2020-Q2 2021: Ada Kenaikan 25,5 Juta Pengguna Internet Baru di RI.*
- Atmaja Jaka 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan anggota Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB.* *Jurnal Ecodomica* Vol2, No. 1, April 2018
- Brown. 2013. "Analisis Peran BMT Permata *Mobile* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif Maqasid al-Shari'ah". skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Budiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian Edisi ke-2.* Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Bungin, Burhan.2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosial. Kebijakan Publik. Komunikasi.dan Pemasaran.* Jakarta: Kencana.
- Crow. 2016. "Analisis Pengaruh Kepuasan anggota Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling".*Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* vol. 3 No. 1
- CV. Pustaka Setia.
- Danang,Sunyoto. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan.* Jakarta: PT. Grafindo.
- Debi, Triyanti.2021 Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jakarta*
- Eka Pariyanti. 2016 Analisis Kepuasan anggota Melalui Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Mal Wattamwil (Bmt) Mitra Jaya Abadi Di Desa Srigading Kecamatan Labuhan Maringgai Lampung Timur. *Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi*
- Ghozali,Imam. 2011. *Metodologi penelitian Kualitatif.* Bandung : Alfabeta
- Hamroni. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah. UIN Syarifullah.*Jurnal*

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Irawan, Cerialy. Dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kartika Cipta Anugrah Bandung. *Atrabis*. Vol. 6 No. 2
- Ismail, Taupik. dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jimea*. Vol. 5 No. 3
- Jaroni.2012. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas. di terjemahkan oleh Bob Sobran. dari judul asli Marketing Management. Thirteenth Edition.Jakarta: Erlangga.
- Jiang, J. J., Gary Klein, & S. M. Crampton. 2002. "A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement", *Decision Sciences*, vol. 31 (3), hal. 725-744.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller 2016. *Marketing Managemet*. Edisi 15 Global Edition. Pearson
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller., 2014., Manajemen Pemasaran, Edisi Ke-13, Jilid 1&2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kwateng, K. O., Lumor, R., & Acheampong, F. O. 2017. Service Quality in Public and Private Hospitals : A Comparative Study On Patient Satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 1-8.
- Latifah, Sarifatul.2012. "Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri". skripsi Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Lupioyadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Mermaem, dkk. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play di Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 2, Nomor 9.
- Mussry. 2010. *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, S. 2012. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Panjaitan, Januar Efendi. dan Ai LiliYuliaty. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*

- Pantilu, Dealisna. Rosalina A.M, Koleangan, Ferdy Roring 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bendito Kawasan Megamas Manado*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. 2012, *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Parasuraman. A. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing. Vol 60
- Prabumangkunegara, Anwar. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung; PT Remaja Rosdakarya.
- Prabumangkunegara, Anwar. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung; PT Remaja Rosdakarya.
- Rachmad, Hasan.2011 *Manajemen Transaksi Baitul Mal wa Tamwil*. Bandung:
- Raheman, P., Husnain, G., 2018. *The Differing And Mediating Roles Of Trust And Relationship Commitment In Service Relationship Maintenance And Development*. J. Acad. Mark. Sci. 38 (3), 303–325
- Riswandi.2015. *Buku Ajar Ekonomi Pangandan Gizi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Rofifah, MH. 2015. *Credibility nasabah pengguna internet banking*. Jurnal Universitas Raden Intan Vol. 4 No. 2.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, 2442-2469
- Santoso, Harip. 2013. “Kualitas Layanan. Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan anggota Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”. Dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 .No.1.
- Schnaars. 2015. *Strategi Pemasaran* Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Shofiana. 2011. Kepuasan anggota Pada Orang Tua Siswa. *Jurnal Skretari* Vol. 4 No. 2.
- Sri Lestari. 2011. Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Fintech Terhadap Kepuasan Anggota Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana). Jurnal Vo2.1
- Sri Maharsi. 2016. Peraan Komunikasi dan Keamanan bagi Nasabah Bank BNI. Jurnal Vol. 3 Universitas Global Mandiri.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kauntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 9-15
- Supriyanto, S., & Ernawaty. 2012. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta :Andi Offset.
- Syaputra, Aditya. 2016. Pengaruh Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MNC Play Media, *Jurnal Manajemen*, Volume 12, Nomor 2.
- Tjiptono, F. &. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Prilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Zaenal. 2010. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CVPustaka Setia.