

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2018) *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. (2016) *Marketing Management, Global Edition*, Pearson, England.
- Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, (2016) *Statistika Deskriptif dan Probabilitas*, CAPS, Yogyakarta.
- Suryani, Tatik. (2017) *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*, PrenadaMedia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. (2018) *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Indeks, Jakarta Barat.

- Saputra, D. M., Sumpena, Akbar Yuma. (2018). “Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* PT. Bayu Buana Travel TBK, Vol. 11, No. 2, Desember 2018.”
- Disastra, G. M., Wulandari A. (2016). “Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna mataharimall.com di Bandung Tahun 2016).
- Revanny, I., Disastra G. M. (2018). “Tinjauan Mengenai Kualitas Website Prudential Berdasarkan WebQual 4.0 Pada Tahun 2018” e-Proceeding of Applied Science : Vol.4, No.3 Desember 2018
- Sukmawati, R. A., Sastika W. (2018). “*E-Service Quality : Applications* BJB DIGI ON PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (BJB), Tbk (*Case Study of Client* Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB), Tbk Bandung Tahun 2018) e-Proceeding of Applied Science : Vol.4, No.3 Desember 2018.”
- Sastika, W. (2018). “Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan *E-Service Quality* untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017) Ikraith-Humaniora, Vol. 2 ,No. 2, Juli 2018.”
- Lutfie, H., Hidayat R., Nellyaningsih, Liming, Dantong Ouyang. (2018). Assessing Determinants of Service Quality on Customer Satisfaction: Study Cases of Superindo Minimarket. *Advanced Science Letters*, 24(4), 2840-2843
- Naibaho, S. R. L., & Disastra, G. M. (2017). Tinjauan Mengenai Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Layanan Pada Giggie Box Cafe & Resto Pada Tahun 2017. *eProceedings of Applied Science*, 3(2).

<https://bumd.jatimprov.go.id/bumd/bank-jatim/profil> diakses pada 18 Maret 2019

<https://www.bi.go.id/id/publikasi/dpi> diakses pada 18 Maret 2019

<https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3839/Menkominfo%3A->

Manfaatkan-

TIK+untuk+Wujudkan+Bangsa+yang+Cerdas+dan+Maju/0/berita\_satkerku  
mparan.com diakses pada 7 Juli 2019

<https://apjii.or.id/content/read/104/348/BULETIN-APJII-EDISI-22---Maret-2018>

diakses pada 21 April 2019

<http://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2018/10/PERATURAN-BKN->

NOMOR-14-TAHUN-2018-PETUNJUK-TEKNIS-PENGADAAN-PNS-  
2.pdf diakses pada 10 Juli 2019

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dwidasa.bjtm.mb.android>

diakses pada 28 April 2019

<https://swa.co.id/swa/business-update/nbogroup/mengapa-service-dapat->

meningkat-kan-kualitas-kerja-revenue-dan-mengurangi-cost-di-6-  
perusahaan-ini diakses pada 6 Juli 2019