

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Penerbit: Alfabeta Bandung.
- Alaydrus, Hadijah. 2019. Baru Diluncurkan, Posgiro Mobile Cetak Transaksi Lebih dari Rp5 Milyar. Diakses pada [m.bisnis.com](http://m.bisnis.com) pada tanggal 1 April 2020
- Anastasya, Maressa. 2019. *Pengertian Mobile Web dan Mobile Aplikasi*. Diakses pada laman <https://idprogrammer.com/pengertian-mobile-web-dan-mobile-aplikasi/> tanggal 17 Februari 2020
- Anonymous. 2012. *Manfaat Mobile Marketing dalam Organisasi Perusahaan*. Diakses pada [contactcenterindo.blogspot.com](http://contactcenterindo.blogspot.com) pada 01 Februari 2020
- Ardi, Venny Destasia. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Application Traveloka terhadap Kepuasan Pelanggan pada Komunitas Backpacker Dunia*. Jurnal FISIP Universitas Riau. Vol.5: Edisi 1 Januari-Juni 2018
- Ari Setyaningrum, Jusuf Udaya, dan Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit: ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Febrinastri, Fabiola dan Hapsari, Dian Kusumo. 2019. *Permudah layanan, PT Pos Indonesia (Persero) Luncurkan PosGiro Mobile*. Diakses pada [www.suara.com](http://www.suara.com) pada tanggal 22 Januari 2020

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kotler, Philip & Keller, Kevine Lane. 2013. *Marketing Management*. 15th Global Edition. Pearson Education.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition New Jersey: Pearson Prentice hall, Inc.

Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat

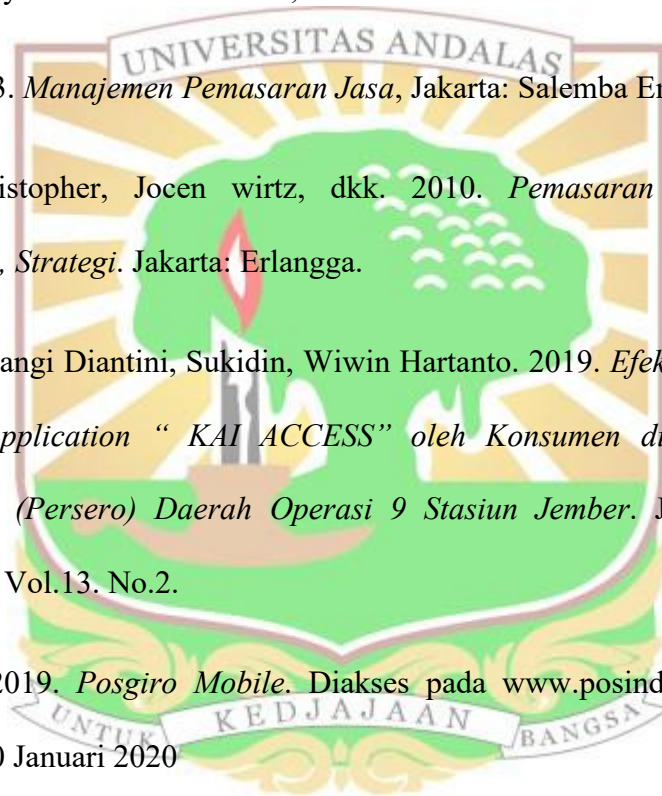
Lovelock, Christopher, Jocen wirtz, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.

Ni Putu Ayu Wangi Diantini, Sukidin, Wiwin Hartanto. 2019. *Efektivitas Penerapan Mobile Application “ KAI ACCESS” oleh Konsumen di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember*. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol.13. No.2.

Posindonesia. 2019. *Posgiro Mobile*. Diakses pada [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id) pada tanggal 20 Januari 2020

Salamadian. 2017. *Struktur Organisasi: Pengertian, Bagan, Fungsi dan Tugasnya*. Diakses pada <https://salamadian.com> pada tanggal 1 Juli 2020

Staff, Editorial. 2019. *Pengertian dan Cara Kerja Mobile Marketing*. Diakses pada [www.dmo.or.id](http://www.dmo.or.id) pada tanggal 31 Januari 2020



Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Penerbit: Alfabeta Bandung.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Greforius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Penerbit: ANDI Yogyakarta.

Zeithaml, et al. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Site: A Critical Review of Extant Knowledge*. Journal of the Academy of Marketing Science.

