

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Basu Swastha. (2012). Manajemen Penjualan, Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta
- Diakses pada laman <http://e-journal.uajy.ac.id/6584/3/KOM204198.pdf> pada 5 Januari 2021
- Engel, F. James. dkk. 2013. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.
- Ika Rahma Hidayati, Nanis Susanti. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya*. Jurnal Ekonomi Manajemen, Vol 3, Nomor 2.
- Kotler Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT Indeks Kelompok Media
- 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 Pretice hall, Inc.
- Lovelock, Christopher, Jocen wirtz, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- 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.
- Syaifudin, Muhammad. Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pegadaian syariah. EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi syariah Vol 4, (NO 2): 284-299. 2016.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Greforius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Penerbit: ANDI Yogyakarta.