

DAFTAR PUSTAKA

- Antonius, Y., Arie, H., Dedi, D., Dwiza, R. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM dengan PLS. *Jurnal Informatika* Vol.6 No.1.
- Besse, A. dan Lucia, A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika dan Aplikasinya (JSA)* Vol. 2 No. 2.
- Bollen, Kenneth. (2005). *Latent Curve Model*. Canada: Wiley Interscience.
- Byrne, B. (1998) *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications, and Programming*.
- Dillala, Lisabeth. (2000). *Handbook of Multivariate statistic and mathematical modelling*. Illinois: Elsevier Science.
- Djaslim, S. (2003). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- Fandy, T. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Ghozali, Imam. (2008). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan program AMOS 16.0*. Semarang: Badab Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Jawa Tengah: Java Media.
- Halimah, S. N. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Medical Center ITS dengan Metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)*. Surabaya.
- Heni, N. (2018). Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2.

- Kotler, P. dan Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Vol. 64 No. 1, 23.
- Riadi, E. (2018). *Statistik SEM : structural equation modeling dengan LISREL*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar : Global-RCI.
- Siswoyo, H. (2014). Mengenal Metode Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan Amos 18.00. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE YPN* Vol. VII No. 1, Hal 23-34.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B (Sutopo (ed.); Kedua)*. Bandung: Alfabeta.
- Syaepul, M. (2012). Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang). *Journal of Management* Vol 1 No 1, Hal 392-402.
- Sylvani, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.
- Wijayanto & Iriani. (2013). Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 1 No. 3, 913.
- Zulkifli, M. E. S., Ade, P., Yudi N. S., Ende, dan Pristiyono. (2012). *Structural Equation Modeling Konsep Dan Implementasinya Pada Kajian Ilmu Manajemen Dengan Menggunakan Amos*. Yogyakarta : Cv Budi Utama.