

DAFTAR PUSTAKA

- DSResearch. (2019, November 26). <https://dailysocial.id/report/post/fintech-report-2019>. Retrieved Januari 4, 2020
- JAKPAT. (2018). *JAKPAT FREE Survey Report 2018 : Mobile Payment in Indonesia*. JAKPAT.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Ed ke-13 Jilid 2*. (S. B, Trans.) Jakarta (ID): Erlangga.
- Sugiono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung (ID): CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta (ID): ANDI.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk SKripsi dan Tesis*. Jakarta (ID): RajawGhozali, I. (2018). Ghozali 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Lameshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. In *Herd*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1250495>
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. In *International Journal of Quality and Reliability Management*. <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Supranto, J. (2011). pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. In *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery

through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

ali.

Untoro, R., Tranggana, A., & Dewi, K. (2013). *Pemetaan Produk dan Risiko Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia*. Jakarta (ID): Bank Indonesia.