

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Z. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Alao, A. Adeniyi and O. Olutayo Sorinola. 2015. *Cashless Policy and Customers Satisfaction: A Study of Commercial Banks in Ogun States, Nigeria. Research Journal of Finance and Accounting* Vol. 6, No. 2, 2015.
- Agarwal, S; Priyanka Malik; and Shalini Gautama. 2023. *Analisis of Customer Satisfaction and the Customer Experience in Digital Payments : A Meta-Analysis Review. Journal of Business Science and Applied Management, Volume 18, Issue 1, 2023.*
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*. PT Rineka Cipta.
- Bank Indonesia. 2019. *QRCode Indonesian Standard (QRIS)* yang diakses pada laman <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx>
- Bank Indonesia. 2022. *Peraturan Anggota Dewan mengenai Implementasi QRIS yang di akses pada laman https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG\_240122.aspx (3 Maret 2023)*
- Badan Pengawas Keuangan. 2022. *Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998.*
- Ahdiat, A. 2022. *Volume dan Nilai Transaksi QRIS di Indonesia (Januari 2020-Agustus 2022)* yang diakses pada laman <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/01/tren-transaksi-qr-is-meningkat-pesat-sejak-awal-pandemi>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2007. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian tesis dan disertasi di bidang manajemen sains*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Geroche, J and John Bertrand Gatchalian. (2021). *Towards a cashless society in Thailand and the Philippines during the Covid-19 pandemic : Implications for improving financial and societal well-being. Journal of Business, Ethics and Society, vol 2, issue 1.*

- Ghozali, Imam. 2011. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UnitomoPress
- Kotler, P. and G Armstrong. 2004. *Principle of Marketing : 10thnEdition*. New Jersey: prentice Hall.
- Kotler, P dan G Amstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P dan Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Ketiga Belas*. Terjemahan Bob Sabran. MM. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, P dan Keller, K. 2012. *Manajemen Pemasaran ed.Ketiga Belas*. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Kotler, P dan Keller, K. 2016. *Manajemen Pemasaran, Edisi ke-15. Pearson Education*.
- Leninkumar, V. 2017. *The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4).
- Lupiyoadi, R dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Mahmudan, A. 2022. *Survei: Kian Generasi, Penetrasi Internet Makin Tinggi yang diakses pada laman <https://dataindonesia.id/digital/detail/survei-kian-muda-generasi-penetrasi-internet-makin-tinggi>*.
- Nurdianto, G. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Dompot Digital Go-pay Pada Mahasiswa IAIN Kediri*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
- Nurdina. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Jakarta*. *Journal of Economics and Business USB Vol. 10 No. 2 Juli-Desember 2021*.
- Pradiatiningtyas, D; Chriswardana Bayu Dewa; Lina Ayu Safitri; and Sri Kiswati. 2020. *The Effect of Satisfaction and Loyalty Towards Digital Payment System Users Among Generation Z in Yogyakarta Special Region*. *Journal of Physics: Conference Series*.

RS Mata Dr YAP. 2022. *Pengertian dan layanan RS Mata dr YAP* yang diakses pada laman <https://yap.or.id>.

Setiawan, H. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.20, No.3 September 2016, hlm. 518–528

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Kediri: Literasi Media Publishing, 2015.

Sofiati dan Murniawaty. 2019. *Pengaruh Lokasi Usaha, Pengalaman Usaha dan Pengelolaan Pasar terhadap Omzet Penjualan Pedagang Setelah Revitalisasi*. *Economic Education Analysis Journal*.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 14. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, F dan Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

Wibisono, O; Abdul Halik; and Sumiati. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Mayapada Internasional., Tbk Cabang Kapas Krampung Surabaya*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Wijayanti dan Damanik. 2018. *Analisis of the tourist experience of management of a heritage tourism product: case study of the Sultan Palace of Yogyakarta, Indonesia*. *Journal of Heritage Tourism*, 2018.