

DAFTAR PUSTAKA

- 4 Fakta BSI Jadi Korban Ransomware, 15 Juta Data Nasabah Dicuri hingga Hacker Minta Tebusan. Banjarnegara. <https://www.liputan6.com/news/read/5285688/4-fakta-bsi-jadikorbanransomware-15-juta-data-nasabah-dicuri-hingga-hacker-minta-tebusan> (di akses pada 25 juli 2024 pukul 09.45).
- Al-Qur'an dan Terjemahan. Sumber Mushaf : Syekh Dr. Usman Thaha Hafizhahullah
- A H Khoiri, "The Effect of Service Quality and Complaints Handling on Customer Satisfaction and Loyalty At Shariah Bank Bni Semarang", *Jurnal Syarikah*, Vol. 7 No. 2, (2021), hlm 173
- A. Salim, M. Setiawan, R. Rofiaty, F. R. "Berfokus pada Pengangan Keluhan Pelanggan untuk Kepuasan dan Loyalitas: Kasus Perbankan Umum Indonesia", *Jurnal Studi Penelitian Eropa*, (2018), hlm: 404-416.
- Achmad Farid Hidayatullah Sholichin , Nihayatu Aslamatis Solekah. "Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ikatan emosional terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening di koperasi BMT UGT Nusantara", *Journal of Economic, Business and Accounting* Vol. 7 No 4, (2024), hlm: 8681
- Agnes Chairina Putri Wahab, "Pengaruh penanganan keluhan , kecepatan dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah pengguna BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Walisongo 2019-2022)", Skripsi 2023
- Agnes Chairina Putri Wahab, "Pengaruh penanganan keluhan , kecepatan dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah pengguna BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Walisongo 2019-2022)", *Skripsi*, (2023), hlm 56.
- Agustina Massora, Indah Widyanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta", *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, Vol. 9 No. 1, (2019), hlm: 22-23.
- Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Pandanangan Islam", *Jurnal El-Faqih*, Vol. 5 No. 1, (2019), hlm: 110-111.
- Alfin Fernando. "Penanganan keluhan sebagai strategi komunikasi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan dan membangun kepercayaan konsumen delta Coffe roaster", *Skripsi* (2024), hlm 20.
- Ambar, Nonik, Farid Alif Muttaqin. Pengaruh Brand Image, Store Atmosphere, Product Quality dan Service Quality terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Pelanggan Mie Gacoan Yogyakarta), *Journal Of Economics Bisnis*, Vol. 7 No. 1, (2023), hlm : 373.
- Andi Alfian Anugrah Ilahi, Arifuddin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal ilmiah Multidisiplin Amasir*, Vol. 1 No. 1, (2022), hlm: 30
- Andi Fitriani qDjollong. "Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif(Techmque Of Quantitative Research)", Istiqra, *Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, Vol. 2 No. 1, (2019), hlm: 86.

- Ardin, Lestri, Naomi. "Teknik Pengurangan Biaya Dengan Tujuan Meningkatkan Produktivitas Dalam Pencapaian Laba Yang Maksimum: Sebuah Kajian Pustaka", *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, Vol. 2 No. 2, (2018), hlm: 236
- Bank Mandiri Tambah Fitur Baru di Aplikasi Livin By Mandiri. : <https://finansial.bisnis.com/read/20211005/90/1450607/bank-mandiri-tambah-fitur-baru-di-aplikasi-livin-by-mandiri-apa-saja>.
- Binuura Hidayah. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang", *Skripsi*, (2023), hlm: 21
- Budi Gautama Sirega. "Analisis Penerepan Good Corporate Covernance Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan Perusahaan", *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, Vol. 5 No. 1, (2021), hlm: 31.
- Chandra Lukita, Sudadi Pranata, Kiran Agustin. "Metode Servqual dan Importance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Cirebon", *JURNAL DIGIT* Vol. 9, No.2, (2019), hlm: 169.
- Cut Filza Azriana. "Upaya guru bimbingan konseling dalam mengarahkan minat dan bakat siswa di SMAN unggul Ali Hasjmy aceh besar", *Skripsi*, (2019), hlm 13.
- Dapartemen Pendidikan Nasional. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/> penanganan diakses pada tanggal 22 Desember 2024
- Dea Syahri, "Pengaruh Prestasi Belajar dan Kemampuan Soft Skill Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu terhadap Kesiapan Kerja di Lambang Keuangan Syariah", *Skripsi*, (IAIN Bengkulu: 2020), hlm 40.
- Deni Maisa Putra, Chairunnisa Mufla Hunna, Washi Fadhila. "Analisis Pelaksanaan SIMRS Pada Unit Kerja Rekam Medis Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Analysis Of Implemetation Of SIMRS In Medical Recording Unit With Technology Acceptance Model (TAM) Method", *jurnal pottekkes semarang*, Vol. 5 No. 1, (2022), hlm: 49.
- Dewi Maharani, Muhammad Yusuf, "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Aktivitas Ekonomi Halal," *jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 3 No. 1, (2020), hlm 131–144.
- Diva Puspa Prameswar, Sukaesih, Nuning Kurniasih. "Aksesibilitas Layanan Pada Program Satelit B-11 Di Taman Bacaan Masyarakat Rumah Baca Ujung Berung (TBM-TRU)", *Journal Of Documentation And Information Science*, Vol. 8 No. 2, (2021), hlm: 102.
- Fadhilah Oktariani, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening", *Skripsi* 2022.
- Fadhillah Adhariani. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Pt. Pp London Sumatera Tbk Kabupaten Musi Rawas Utara" *jurnal Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*, (2019) hlm 166.
- Fanny Aprillia. "Pengaruh Fitir Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi

- Kasus di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)", *Skripsi*, (2024), hlm: 34-35.
- Haryati, R. "Pengaruh Kepercayaan, Ikatan Emosional Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Syariah Ups Timur Indah Kota Bengkulu", *Skripsi*, (2020), hlm: 19.
- Hasil Wawancara dengan Farida Fatmawati Mahasiswi Pengguna BSI Mobile, FEBI UIN Walisongo Semarang (di akses pada 23 juli 2024).
- Hasna Ulfah Novianti. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Lazada (Studi Kasus Pada Masyarakat RW/015 Cipinang Muara)", *Skripsi*, (2019), hlm: 19.
- Herlina Yustati, Lucy Auditya. "Pengaruh Praktek Pengalaman Luar dan Motivasi Masuk Dunia Kerja Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Perbankan Syariah Di Lembaga Keuangan Syariah", *Journal of Applied Business and Economics (JABE)*, Vol. 6 No. 1, (2019), hlm 47.
- Ikram Ikram et al, "Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Layanan Prima Pada Perpustakaan UIN Datokarama Palu", *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, Vol. 1 No. 2, (2022), hlm: 31
- Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dalam Program SPSS", *Skripsi*, (Universitas Diponogo, 2018), hlm 61-62
- Imam Sururi and Hammam Rofiqi Agustapraja, "Studi kelayakan investasi perumahan menggunakan metode benefit cost ratio", *jurnal Teknik*, Vol. 18 No. 1, (2020), hlm: 52.
- Imelda W. J. Ogi Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo", *Jurnal EMBA* Vol. 6 No. 3, (2018), hlm 1198–1207.
- Isti Fahma Noor'Alaina, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021)", *Skripsi*, 2022
- Isti Fahma Noor'Alaina, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021)", *Skripsi*, (2022), hlm: 57.
- Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah. "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Pengguna Mobile Banking", *Global Financial Accounting Journal*, Vol. 05 No. 02, (2021), hlm 29.
- Ketut Gede Sri Dwiya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap kepercayaan pelanggan Studi Kasus pada Honda Astra Motor", *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, Vol. 3 No. 1, (2018), hlm: 76.
- Khairunnisa. "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis", *Skripsi*, (2021), hlm: 20.

- Khotim, Moch, Arivatu. "Pengaruh Pelayanan dan Inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan CV. AFKO GROUP JOMBANG", *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2 No. 3, (2021) hlm: 857.
- Kotler, & Keller. "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 13. Jakarta: Erlangga, (2021), hlm 346
- Le-Hoang, P. V. "Factors affecting online purchase intention: the case of ecommerce on lazada. Independent", *Journal of Management & Production*, Vol. 11 No. 3, (2020), hlm 1018.
- Linda Saputri, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Fasilitas Electronic Banking Bank Syariah" *skripsi*, (Universitas Islam Negri Salatiga: 2018), hlm 77-78.
- Listya Devi Junaidi, "Pengaruh Efisiensi Operasional Dengan Kinerja Profitabilitas Pada Sektor Manufaktur Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia (BEI)," *Jurnal Warta Edisi : 57 Universitas Dharmawangsa*, (2018), hlm: 1832
- Ma'mun, "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam", (*Skripsi, Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung*, 2019), hlm 21-22
- Mainatul, Fetri, Afria, Deni Juliasari. "Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia", *jurnal ekonomi* Vol. 16 No. 2, (2020), hlm: 436-437.
- Marinu Waruwu. "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7 No. 1, (2023), hlm: 2903-2904.
- Meddy Dryantama, Customer Service BSI KCP Palembang Kenten 2, 2024.
- Meithiana Indrasari, "*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*", (Surabaya Umtomo Press 2019), hlm 82
- Meithiana Industri. "*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*", (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm: 87.
- Meiyen Parepal. "Pengaruh Penanganan Keluhan, Lingkungan Fisik, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang", *Skripsi* (2021), hlm 31-32.
- Mochammad Maulana, Abdurrahman Faris. "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan dan Tingkat Kepercayaan pada Pembelian Fashion di Online Shop", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 4 No. 5, (2022), hlm: 3436.
- Muchlis Abbas, Asnia, Umrah. "Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Toko Sulawesi Soppeng", *Jurnal Ilmiah METANSI*, Vol. 5, No. 1, (2022), hlm: 50.
- Muhammad Vadly, onan marakali, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat," *Jurnal Senriabdi*, Vol. 1 No. 1, (2021), hlm 875-877.
- Muhammad Vadly, onan marakali, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

- pada Bank BSI KCP Rantauprapat,” *Jurnal Senriabdi*, Vol. 1 No. 1, (2021), hlm 875-877.
- Muhyiddin Ansar, Fatmawati, Sultan Suhab. “Pengaruh Modal Sendiri, Modal Luar, Partisipasi Anggota, Aset Dan Inovasi Terhadap Sisa Hasil Usaha Koperasi Di Kota Makassar”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, Vol. 8 No. 2, (2023), hlm: 964.
- N ERI. “Analisis Penanganan Muatan Kontainer Gejala Secara Optimal”, *Skripsi Poltek Ilmu Pelayanan Semarang*, (2018), hlm: 9.
- Nabila Afriani. “Pengaruh Citra Perusahaan, Manajemen Hubungan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Karunia Agung Semarang”, *Skripsi*, (2023), hlm: 11.
- Nawangsari, S., & Putri, N. D. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking melalui citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking di Kota Depok).” *Jurnal Ilmiah MATRIK*, (2020), Vol. 22 No. 1, hlm 55-56.
- Ndubisi, Nelson. “Relationship marketing and customer royalty”, *Jurnal Of Marketing* Vol. 25 No. 1, (2017), hlm 98-106.
- Nfn Purwanto. “Variabel Dalam Penelitian Pendidikan”, *Jurnal Teknodik*, Vol. 6 No. 1, (2019), hlm: 196.
- Nurvitasari, Eggie., & Dwijayanti, Renny. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood)”, *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol. 9 No. 3, (2021), hlm 1471.
- Nyoman Lamtare. “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Toyota Di Bandar Lampung”, *Skripsi*, (2019), hlm: 17.
- Pengertian, BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah Bank Syariah Indonesia (di akses pada 17 april 2025).
- Pengertian Deferensiasi produk, Strategi dan Dampaknya bagi Usaha Anda, <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-diferensiasi-produk>
- Pengertian Manajemen Krisis, <https://ppmschool.ac.id/manajemen-krisis/> (Diakses 15 November 2024).
- Puput Anduana Putri. “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan BSB Mobile”, *Skripsi*, (2023), hlm: 41.
- Puput Hariana Sar Sitompul. Pengaruh Halal Lifestyle, Label Halal, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlet Whitening (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dna bisnis Islam (FEBI) Uin Raden Fatah Palembang)”, *Skripsi*, (2024), Hlm: 36.
- Purwansyah Eka Putra. “Pengaruh Kualias Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang”, *Skripsi*, (2020), Hlm 17
- R Rahim, MF AK, and N A Karina, “Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi. Prosiding Konferensi Nasional”, *Skripsi*, (2022), hlm: 513-519.

- Ransomware LockBit adalah perangkat lunak berbahaya yang dirancang untuk memblokir akses pengguna ke sistem komputer dengan imbalan pembayaran tebusan <https://www.linknet.id/article/ransomware-lockbit-30>
- Reichheld, F. F., & Schefter, P. *"E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web."* (Harvard Business Review Press, (2024), hlm: 105-107
- Rizal Endriyanto, Rachma Indrarini . "Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan terhadap minat menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus Di Surabaya)", *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Vol. 5 No. 1, (2022), hlm 70.
- Rizky Amirul Malik, "Pengaruh Complain Handling, Kualitas Layanan, Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan" *Skripsi*, (2020), hlm 17
- Ronaldy Candra Septyanto. "Analisis Kesiapan SDM dalam Pengembangan KarirKaryawan pada Unit PKP-PK di UPBU Tebelian Sintan", *Skripsi*, (2023), hlm: 52.
- Rustanti, R. P., & Alfianti, D. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Air Terhadap Tingkat Keluhan Pelanggan Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor Tahun 2015 Dan Tahun 2016", *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, Vol. 2 No. 2, (2018), hlm: 81–87
- Salma, Rafidah, Rabiyyatul Alawiyah, " Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih", *Jurnal.kdi.or.id*, 2023, hlm 750-751.
- Salman Alfikri, "Pengaruh Persepsi, Tingkat Religiusitas Nasabah, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Radio Repository", *Skripsi*, (Uin jkt. Ac. Id, 2021), hlm 45.
- Sari Puspitawaty. "Pengaruh Motivasi dan Kompetansi Terhadap Kinerja Front Office yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Universitas Terbuka*, Vol. 2 No. 2, (2020), hlm: 151
- Silvi Lestari Irawan. "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Kemanfaatan, Lingkungan terhadap manfaat dalam menggunakan aplikasi dana", *Skripsi*, (2024), hlm: 26.
- Singgih Santoso. *Panduan Lengkap SPSS Versi 23* (Jakarta: Gramedia, 2016), hlm: 368.
- Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah <https://stiebp.ac.id/strategi-meningkatkan-kepuasan-pelanggan>
- Tafsir Al-Muyassar <https://tafsirweb.com/4438-surat-an-nahl-ayat-90>. (Diakses 20 November 2024).
- Tafsir web, Al-Qur'an dan Tafsir QS. An-Nahl/16:114, [Surat An-Nahl Ayat 114 | Tafsirq.com](https://tafsirweb.com/4438-surat-an-nahl-ayat-90), diakses pada 14 November 2024.
- Tho'in, M. "Profitability of Islamic Commercial Bank in Indonesia", *Management and Economics Journal*, Vol. 3 No. 3, (2019), hlm 277-288
- Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito. "Analisis Sistem Informasi pendaftaran antrian paspor online pada kantor imigrasi (Analysis of the Online Passport Queue Application system at the Immigration Office)", *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol. 15 No. 3, (2021), hlm: 353.

- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, Vol. 2 No 1, (2021), hlm 182-183
- Udin Saripudin, "*Manajemen Pemasara*", (Bandung Widina Bhakti Persada Bandung 2023), hlm: 36
- Wahyuni Nur Syahril , Brady Rikumahu. "Pengguna Thechnology Acceptance Model (TAM) dalam analisis minat prilaku pengguna E-Money pada mahasiswa Telkom", *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 3 No. 2, (2019) hlm: 203.
- Yuda Putra Pratama. "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Utama Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking M-DIN", *Skripsi*, (2023), hlm: 23.
- Yuniviana Nur Hari Prajalani. "Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo", *Jurnal Of Disability*, Vol. 4 No. 2, (2017), hlm: 87
- Zulganef. "*Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen*", (Bandung: PT. Refika Aditama, 2018), hlm: 4.