

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, F. M. (2015). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan dan Komunikasi word of Mouth terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.*
- Al Fian, J., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).
- Astuti, M., & Amanda, A. G. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Besral. (2010). *Pengolahan dan Analisa Data-1 Menggunakan SPSS*. Jakarta: FKM UI
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 8(2), 115-128.
- Hidayati, D. A. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Kuncoro, M. (2013). *“Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi”* Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. (2019). *Praktik Memahami Manajemen Pemasaran*. Jawa Barat: Khalifah Mediatama.
- Lumbantoruan, J. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.
- Mu'ah. & Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan*. Sidoarjo: Zifatama

- Maima, R. K., & Widiyanto, I. (2012). *Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada CV. Mukti Manunggal Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Manzilati, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode dan Aplikasi*. Malang: UB Press.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olah data dengan SPSS*. Skripta Media Creative.
- Nurrahmanto, P. A., & RAHARDJA, E. (2015). *Pengaruh kemudahan penggunaan, kenikmatan berbelanja, pengalaman berbelanja dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli konsumen di situs jual beli online bukalapak.com* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Putri, T. R. B. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Rimawan, E., Mustofa, A., & Mulyanto, A. D. (2017). The influence of product quality, service quality and trust on customer satisfaction and its impact on customer loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330-2336.
- Sumarwan. U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: GHALIA INDONESIA
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N. K., & Jawas, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TEGAL SARI ACCOMMODATION DI UBUD. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sarmanu. (2017). *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*. Surabaya:Airlangga University Press.

Steven, S. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Grand Grafika* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya).

