

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Aini, T. N. (2019). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening*. E-BISMA. *Jurnal Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*. 1(2). 88-98.
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Bahrudin, M. (2015). *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan*. *Jurnal Bisnis Vol.3 No.1* , 1-17.
- Budiwati, H. (2012). *Cara Mudah Mempelajari dan Memahami Statistik Inferensia (Untuk Bisnis dan Ekonomi)*. Lumajang: STIE Widyagama Lumajang.
- Cravens, D. W., & Piercy, N. (2013). *Strategic Marketing*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Fajar, L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ferdinand. A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Diponegoro: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty How To Earn it, How Keep It I*. Kentucky: McGraw – Hill.
- Gultom, D. K., Arif, M. & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan*. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2), 111-121.
- Harumi, S. D. (2016). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan*. *Jurnal Analitika*. 8(2), 211-223.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail. (2014). *Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra Dan Loyalitas Merek*. Kota Kediri: IPB Press.
- Karsono. (2016). *Pemikiran- Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.

- Kim, W. G., Ng, C. Y. N., & Kim, Y. (2019). *Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth*. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 10–17.
- Kolter, P. dan Armstrong, (2016) *Keputusan Pembelian Jakarta*: Penerbit Jakarta Erlangga
- Kotler, P. and Kevin, L. K. (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Pemasaran Jasa*. Tangerang selatan: Universitas Terbuka.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Global*. Bandung: Alfabeta.
- Mariska, Z. H., & Shihab, M. S. (2016). *Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus pada Hotel Aston Kuningan Suites- Jakarta)*. *Jurnal Manajermen & Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 217–234.
- Muttaqien, F., & Firmandita, S. A. (2018). *Pengaruh Sikap dan Persepsi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Aqua di Agen Kecamatan Candipuro Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Istiqro*, 4(2), 151-166.
- Muttaqien, F., Irdiana, S., Ramadhani, R. K. F., (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 4(1), 172-182.
- Nidyatantri, N.M.M., Suryawardani, I.G.A., Agung, D. G. (2016). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling*. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*. 5(1), 96-116.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.co.id)*. *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1105–1117.
- Nugroho, A. W. & Sudaryanto, B. (2013). *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Semarang)*. *Diponegoro Journal if Management*. 2(3), 1-9.

- Nurdini, S. & Oktini, D. R. (2019). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Salon Strawberry Jl. Sudirman No. 629 Bandung)*. Jurnal: Prosiding Manajemen. Universitas Islam Bandung. 3(2), 621-635.
- Paramita, R.W & Rizal Novansyah. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Buku Ajar Perkuliahan*. Azyan: Yogyakarta.
- Priansa, donni juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada era Media Sosial*. Pustaka Sertia: Bandung.
- Saputro, D. A., Hufron, M. & Rahmat, A. (2017). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Switching Barriers terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Ogan Malang)*. E-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma. 4(1), 16-25.
- Siboro, R. M. & Suhardi (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Tokopedia di Batam*. Jurnal Manajemen. 5(2), 99-125
- Sidharta, R. B. F. I., Sari, N. L. A., & Suwandha, W. (2018). *Purchase Intention pada Produk Bank Syariah Ditinjau dari Brand Awareness dan Brand Image dengan Trust sebagai Variabel Mediasi*. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 8(3), 562–578.
- Siregar, A. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel CV. Parsariran Motor* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan). 6(5), 622-644.
- Siregar, S. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed & Methods)*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat dan Analisis Data)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Tjiptono, F. & Chandra G . (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Andi : Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Strategik* . Yogyakarta: Andi .

Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan Dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

