

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, T. N. (2020). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Komitmen Sebagai *Variable Intervening*. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 88–98.
- Alfiansyah, M. (2021). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Umum Jampangkulon. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 145–155.
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh *Store Atmosphere* Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Ecodemica*, 1(2), 252–261.
- Alifiyah, U. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Pasien (Studi Pada Puskesmas Sukomulyo GKB Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik). *Ekonomi Bisnis*, 11(1), 1–5.
- Ambarwati, E., Agustina K, T., & Handoko, Y. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan *Brand Love* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Indomaret. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16(1), 29–53.
- Christalisana, C. (2018). Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Pada Proyek Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*, 7(1), 87–98.
- Danang, S. (2018). Harga Di Struk Dan Rak Beda Pembeli Indomaret Berhak Dapat Yang Paling Murah. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/D-3831110/Harga-Di-Struk-Dan-Rak-Beda-Indomaret-Pembeli-Berhak-Dapat-Yang-Paling-Murah/>
- Dimiyati, A., & Aminah, A. S. (2017). Pengaruh *Fun Outbound* Untuk Meningkatkan Motivasi. *Seminar Nasional Riset*, 153–158.
- Effendy, M. L., Sari, M. I., & Hermawan, H. (2021). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial, Kualitas Pelayanan, Dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Cak Kebo. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2), 107.
- Ermiyenti. (2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel UD. Benteng Honda Motor Medan. *Jurnal*

- Ilmiah Skylandsea, 3(2), 2614–5154.
- Faris Mujaddid Adinugroho. (2015). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan Dan Komunikasi *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket. *Saticfaction, Image And Loyalty*, 42, 9/10.
- Fatnilla, V., & Abdurrahman, M. S. (2018). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Go-Jek (Studi Kuantitatif Pada Mahasiswa/i Institut Teknologi Bandung). *E-Proceeding Of Management*, 22(1), 1–7.
- Hakimah, E. N. (2016). Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Asosiasi Merek, Loyalitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Khas Daerah Kediri Tahu Merek “POO” Pada Pengunjung Toko Pusat Oleh-Oleh Kota Kediri. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 1(1), 13–21.
- Heryana, A. (2018). Kerangka Teori, Kerangka Konsep, Variabel Penelitian, Dan Hipotesis Penelitian. *Kesehatan*, 2, 11.
- Heryana, A. (2020). Ade Heryana, S.St, M.KM | Hipotesis Dalam Penelitian Kuantitatif. 1–16.
- Hidayatullah, S., Patalo, R. G., Firdianjah, A., Waris, A., Malang, U., & Malang, P. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Terhadap Keunggulan Bersaing Jatim *Park Group*. *Jurnal Teknologi Informasi*, September, 1652–1660.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal On Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28.
- Jecky, J., & Erdiansyah, R. (2021). Pengaruh Iklan Media Sosial Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian. *Prologia*, 5(2), 307.
- Lampengan, P., Massie, J. D. D., & Roring, F. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepercayaan Dan Sikap Konsumen Terhadap Minat Beli Pengguna *Online Shop* Zalora Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4).
- Lukyansyah, A. (2020). Pengaruh *Customer Experience*, *Word Of Mouth* Dan *Product Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Usaha Pempek

- Palembang Cek Wanda Dalung Permai, Badung, Bali). *Ekonomi Bisnis*.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2016), 2.
- Mighfar, S. (2015). *Social Exchange Theory* : Telaah Konsep *George C. Homans* Tentang Teori Pertukaran Sosial. *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9(2), 259–282.
- Mohammad Hasanudin. (2018). Pengaruh Kepercayaan, *Word Of Mouth*, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Ekonomi Bisnis*.
- Monavia, A. (2021). Jumlah Gerai Minimarket Meningkat Pada Tahun 2020. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2021/11/25/Jumlah-Gerai-Minimarket-Meningkat-39-Pada-2020/>
- Nana, D., & Elin, H. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 288.
- Ningrum. (2017). Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (*Problem Solving*) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017. *Jurnal Promosi*, 5(1), 145–151.
- Palupi, P. P. Dan M. S. (2016). Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah Yang Berkaitan Dengan Waktu, Jarak Dan Kecepatan Untuk Siswa Kelas V. *Penelitian*, 20, 151–157.
- Pramdia, A. (2018). Perbedaan Harga Di Rak Dengan Di Struk Jadi Perhatian Konsumen. <https://Pemilu.Kompas.Com/Read/2018/01/25/080800726/Perbedaan-Harga-Di-Rak-Dengan-Di-Struk-Jadi-Perhatian-Konsumen/>
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui *E-Commerce* Di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46.
- Rahmawati, R. A. (2020). Pengaruh Produk Tabungan Mabur, Kepercayaan, Penanganan Keluhan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri). *Ekonomi Bisnis*, 130.

- Ramadhan, N. U. R. H., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Surakarta, U. M. (2020). Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Indomaret Garuda Mas Gonilan). *Ekonomi Bisnis*.
- Ramdhani, A. N. (2021). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Ekuitas Merek Dan Wom Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pengguna Handphone Produk China Di STEI Jakarta). *Ekonomi Bisnis*.
- Raniawati, Totok, D., & Wahyu, A. (2016). Komunikasi *Word Of Mouth*.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2), 77–94.
- Rizanata, M. F. (2014). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth*, Niat Beli Dan Retensi Pelanggan Gerai Indomaret Di Surabaya. *Journal Of Business And Banking*, 4(1), 31–42.
- Robiansyah. (2017). Budaya Pelayanan Konsep Dan Pengukuran. *Forum Ekonomi*, 19(2), 2.
- Sabri, Ibrahim, M. M., & Saprin. (2019). *Influence* Kompetensi Tenaga Pendidik (Guru) Pada Profesionalisme Serta Keterampilan Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik Pada Pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) Di Madrasah Tsanawiyah As'adiyah Itterung Kab. Bone. *Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan*, 17(21).
- Saputra, S., Natalia, 1; Vina Marselina, & 2. (2021). Pengaruh Pengalaman Merek, Kepercayaan, Dan Kepuasan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Telekomunikasi GSM Di Batam. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Sari, F. P., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–15.

- Setiaawan, D., & Kurniasih, N. C. (2020). Pengaruh Biaya Bahan Baku Dan Biaya Tenaga Kerja Terhadap Laba Bersih Pada Pt. Satwa Prima Utama. *Akurat*, 11(April), 55–64.
- Sentra, R. (2021). Sejarah Pesatnya Perkembangan Minimarket Di Indonesia. <https://www.sentarak.com/sejarah-pesatnya-perkembangan-minimarket-di-indonesia/>
- Singestecia, R., Handoyo, E., & Isdaryanto, N. (2018). Partisipasi Politik Masyarakat Tionghoa Dalam Pemilihan Kepala Daerah Di Slawi Kabupaten Tegal. *Unnes Political Science Journal*, 2(1), 63–72.
- Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada *Online Shop* Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 38–51.
- Sudarnice, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Alfamidi Kolaka. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 280–293.
- Tutut Istikomah. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kereta Api Indonesia. *Lib Unnes*, 15, 203.
- Wibowo, A. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Ksp Artha Abadi Ngabul Jepara. *Ekonomi Bisnis*, 134.
- Yulianto, D. (2018). Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Planting Emas *Rionoelaz Craftman* Di Lumajang. *Ekonomi Bisnis*, 101.
- Zahroh, U., & Oetomo, H. W. (2018). Pengaruh Produk, *Word Of Mouth*, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(3), 1–18.
- Zulkham, D. M. (2019). Pengaruh *Relationship Marketing* Dan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Kc Semarang Dengan *Switching Cost* Sebagai Variabel Moderating. 132.