

DAFTAR PUSTAKA

- Al'asqolaini, M. Z. (2021). KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DI MEOWW PETSHOP. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi)*, 5(3), 2021.
- Alfiyanto, C., Indriani, F., & Perdhana, M. S. (2020). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION TO IMPROVE CUSTOMER LOYALTY ON GO-CAR TRANSPORTATION ONLINE IN SEMARANG CITY. *DIPONEGORO JOURNAL OF ECONOMICS*, 9(1), 58. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Balai Pendidikan dan Pelatihan Ekonomi.
- Bahri, S. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS - Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS* (E. Risanto, Ed.; Edisi 1). ANDI.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS* (Cetakan Pertama). CV IRDH.
- Chandra, W. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami* (R. Hadi & W. Budiantoro, Eds.; Cetakan Pertama). STAIN Press.
- Fian, J. Al, & Yuniati, T. (2016). PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AUTO 2000 SUNGKONO SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5, 1–18.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). *25 Grand Theory: Teori Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*. Yoga Pratama.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK HERBALIFE. *Jurnah Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 7

- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Cetakan ke empat). Alfabeta.
- Husodho, W. R. (2015). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA OBYEK WISATA DUMILAH WATER PARK MADIUN. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajaran*, 3(2).
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *ANALISIS DATA KUANTITATIF. Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Penerbit Lakeisha.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (Cetakan Pertama). Unitomo Press.
- Kartajaya, H. (2007). *Markplus on Marketing The Second Generation*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2017). *CUSTOMER SERVICES EXCELLENT: TEORI DAN PRAKTIK*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
- Najmudin, M., Widiyanto, A., Dwiwinarno, T., & Setyanta, B. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN “KIRIMAJA” YOGYAKARTA. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 61–70.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *JURNAL ILMU MA*, 2, 487–493.
- Paramita, R. W. D., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Buku Ajar Perkuliahan*. Azyan.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen* (Edisi Ketiga). Widya Gama Press.
- Parasuraman, A. , & Z. V. alarie. (2014). *The Behavioral consequences of stroke. The Behavioral Consequences Of Service Quality*. 60, 31–46.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Pustaka Setia.

- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (P. C. Ambarwati, Ed.; Cetakan Pertama). WADE Group.
- Purwanto, N., Budiyo, & Suhermin. (2022). *Theory of Planned Behavior: Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth pada Konsumen Marketplace* (Cetakan 1). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Putri, M. Q., & Rachmawati, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1632>
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1). <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rafiah, K. K. (2019). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia*. 5(1), 46–56. <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>
- Rahmadiane, G. D., Utami, E. U. S., & Widiyanti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan BRI Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 13(1), 11–16. <https://ejournal.upi.edu/index.php/mdb/article/view/40227/18880>
- Rifa'i, K. (2019). *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN*. CV. Pustaka Ilmu.
- Robustin, T. P. (2021). Kontribusi Kualitas Layanan Ritel di Toko Basmalah Kasiyan Kecamatan Puger dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 17(2), 373–398. <https://doi.org/10.31967/relasi.v17i2.492>
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–32. <http://journals.synthesispublication.org/index.php/ilman>
- Saputri, A. N. J., Apriani, V., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (J&T Express). *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 95–103. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN IMPLEMENTASINYA PADA PERUSAHAAN KECIL* (Cetakan Pertama). EUREKA MEDIA AKSARA.

- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Kuswandi, A. F. S., Sastri, L., Aswan, I. F. N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. Karim, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sudaryono. (2018). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Andi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Metodelogi Penelitian(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian manajemen. Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, tindakan kelas dan evaluasi. *Bandung: Alafabeta*.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Cetakan Pertama). CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Supertini, N. P. S., Telagawath, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PUSAKA KEBAYA DI SINGARAJA. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 1*.
- Tania, L. R., Rahmanita, M., Ingkadijaya, R., & Karo, P. K. (2024). The Effect of Service Quality and Trust on Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variable in Three Star Hotels, Palembang. *Journal of Management and Administration Provision, 4*(2), 230–240. <https://doi.org/10.55885/jmap.v4i2.361>
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru. *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi), 3*(1).
- Tiong, P. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT.PRIMAGUM SEJATI DI MAKASSAR. *Journal of Management & Business, VOL. 1*, 176–204.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. & C. G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi Keempat). Andi.
- Valencia, K. (2024). PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN AQUARIUS BOUTIQUE HOTEL SAMPIT. *E-Jurnal Surplus (Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan), 4*(1).

- Wardhana, A. (2024). *CONSUMER BEHAVIOR IN THE DIGITAL ERA 4.0* (M. Pradana, Ed.; EDISI INDONESIA). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Yuandari, E., & Rahman, A. T. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistika* (Edisi 1). In Media.

