

DAFTAR RUJUKAN

- Anugrah, R., Tanamal, J., dan Anugrah, R. 2019. “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa PengirimanBarang JNEdi Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, Vol. 5, No 2, (Pages.160-170).
- Ali Hasan.(2009). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Deutsch, & Anderson. (2008). *Complementary Therapis for Physical Therapy*. United states: Sauunder Elsevier.
- Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual, Sebagai Panduan Bagi Peneliti”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No.3.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty* (menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan). Jakarta: Erlangga.
- Haeruddin, Ilham Muhammad., dan Haeruddin,Manulana Ikhwan. M. 2020. “*The effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Kartu AS Products in Makassar City*”. *Jurnal Pemikiran Ilmial dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, Vol. 7, No. 2 (pages. 237-234).
- Halid. R.R., Juana, A. 2018. “Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome”. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No 2.
- Harumi, Dwi.S. 2016. “Pengaruh Kepercayaan dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan SEIKO Laundry Medan”.*Jurnal Ilmiah Manajemen dan isnis*, Vol. 8, No 2. (Pages 115-128).
- Hasan. Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*.Yogyakarta: CAPS.
- Irawan, Handi,2003, *10 Prinsip Keputusan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Kompotindo.
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Marketingu In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kartajaya, Hermawan. (2006). *Hermawan Kartajaya On Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT. Mirzan.

- Kennedy, John E. (2009). *Marketing Communication : Taktik & Strategi Cetak ke-3*. PT. Bhuanab Imua Populer. Jakarta.
- Kotler & Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1, Terjemahan (Molan Benyamin)*. Indonesia: PT. Indeks.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip 2005, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid dua, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (edisi 1). Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip 2007. *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusly). Terjemahan. Jakarta. Penerbit: PT. Prehallindo.
- Kurniasari, N. Emawati, N. (2012). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang, *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, Vol 1, No.3, Hal: 57-68.
- Lau dan Lee, 1999. *An Interated Model Of Service Loyalty*. Hongkong Politecnic University Hung Hom. Knowloon.
- Leninkumar, Vithya. 2017. The Relationship between Customer Satisfacation and Customer Trust on Customer Loyalty. *Internasional Jurnal of Academic Research in Bussines and Social Sciences*. Vol. 7, No 4.
- Lua, G. T., & Lee, S. H. (2009). *Consumer ' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*. *Journal of Market-Focused Management*, 321-370.
- Mowen, Jhon C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Oliver, Sandra. (2006). *Strategic Public Relation*. Jakarta. Erlangga.
- Robbins, P. Sthepen. (2006). *Prilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh : Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Sangadji, E. M., & kSopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai*. Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Segara, C. S. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada AHASS PT. TIGER DUA RIBU MEDAN. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Medan Area, Medan.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung;Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung;Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung;Alfabeta.
- Suparmi., Handhoko, K. 2018. “ Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero)”, Vol.7,No 1.Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang.
- Supertini, N.P.S., Telagawati.N.L.W.S., dan Yulianthini, N.N. 2020. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pusaka Kebaya di Singaraja “ Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 2. No.1.
- Susanto.2021.“ Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Weedo Niaga Global”. *Skripsi*. Universitas Putera Batam.
- Tjiptono, Fandi, 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2010. *Strategi Pemasaran*, edisi 7, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, 2012. *Strategi Pemasaran*, edisi 3, Yogyakarta, Andi.
- Tommy, dkk. (2010). Analisis Pemotivasian dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT. PALMA ABADISENTOSA di Palangka Raya. Vol.1 No.2. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Universitas Kristen Petra.
- Wati, Rahma. W.D, Naning. F., dan Fausa. N 2020. “Pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan Produk Krim Pelembab Wajah & Lovely” . *Journal of Islamic Economic Development*, Vol.4, No. 1, Juni 2020.
- Wardani, Ima. Jumain., dan Mufarihin.2020.“Pengaruh Harga, *Free Wifi* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Coffe JMP Pahlawan Lamongan”. *ejournal.ahmaddahlan*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH.Ahmad Dahlan Lamongan.
- Zikmud.2003. *Marketing*, Southwestern Colloge Publishing.