

DAFTAR RUJUKAN

- Alwi, Muhammad Yusuf dkk. 2021. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Ojek Online X”*. Jurnal Bisnis, Manajemen dan Keuangan, Vol. 2, No. 1
- Anugrah. 2019. *“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE di Kota Palu”*. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako, Vol. 5, No. 2
- Apriliani, Dwi dkk. 2020. *“Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Membercard”*. E-Bisma, Vol. 1, No. 1
- Ariyanto, Amalia. *“Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman JNE di Kota Banda Aceh Terkait Keterlambatan Pengantaran”*. JIMMA, Vol. 10, No. 2
- Asyhari, Dana Surga. 2020. *“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan GRAB di Surabaya”*. Jurnal Riset dan Ekonomi, Vol. 18, No. 1
- Dewi, Rulirianto. 2020. *“Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelangga PT Buana Langgeng Jaya Tulungagung”*. Jurnal Aplikasi Bisnis, ISSN : 2407-3741
- Dharma, Robby. 2017. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang”*. Jurnal EKOBISTEK, Vol. 6, No. 2
- Fakhrudin, Arif. 2020. *“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo”*. Jurnal Maksipreneur, Vol. 10, No. 1
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Penerbit Seri Pustaka
- Firdaus, Agustin. 2017. *“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya”*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 6, No. 5
- Gozhali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Hassanudin, dkk. 2020. *“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”*. e-Jurnal Riset

Manajemen

- Japarianto, Edwin dan Stephanie Adelia. 2020. *“Pengaruh Tampilan Web dan Harga terhadap Minat Beli dengan Kepercayaan sebagai Intervening Variabel pada E-Commerce Shopee”*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 14, No. 1
- Nainggola, Nora Pitri. 2018. *“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Great Seasons Tours and Travels di Kota Batam”*. JIM UPB, Vol. 6, No.1
- Novianti, dkk. 2018. *“Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan”*. Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 3, No. 1
- Purwanda, Eka dan Trisna Wati. 2018. *“Pengaruh Electronic Word of Mouth, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Lazada di Wilayah Bandung Timur)”*. Jurnal INTEKNA, Vol. 18, No. 2
- Putri, Gita Sukmawati dan Aniek Wahyuati. 2015. *“Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas”*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 4, No. 11
- Rachman, Oktavianti. 2021. *“Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk UniPin)”*. Prologia, Vol. 5, No. 1
- Reynaldo. 2020. *“Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bisnis Bidang Jasa”*. Syntax Idea, Vol. 2, No. 7
- Sari, Intan Purnama. 2020. *“The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Trust on Customer Loyalty in PT Teleperformance Indonesia”*. HUMANIS, Vol. 1, No.1
- Sudarnice. 2020. *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Alfamidi Kolaka”*. Dimensi, Vol. 9, No. 2
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sukma, Amaliana. 2020. *“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Suriyah Kantor Pusat Cilacap”*. Jurnal Manajemen dan Ekonomi, Vo. 3, No. 1

- Supertini, N.P.S., dkk. 2020. “*Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja*”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1
- Telagawathi, dkk. 2019. “*Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Konter Singaraja*”. *Jurnal Jurusan Manajemen*
- Thamrin, et al. 2020. “*The Influence of Trust, Satisfaction, Value, and Brand Image on Loyalty*” *BISMA*, Vol. 12, Issues. 2
- Tjiptono, Fandy & Aanastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Umar, Siti Nurbaya. 2020.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Indosat (Studi pada Mahasiswa D4 Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi Niaga PNM Tahun Akademik 2019/2020)*”. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.6, No. 2

