

DAFTAR RUJUKAN

- Ain, N., & Susila, K.T. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 9(1). H: 73-81.
- Agatha, C.A.T. Djurwati, S. (2019). *Pengaruh Brand image Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Konsumen Oriflame Di Manado*. Vol.7 No.1
- Apriliani, Dwi, dkk. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *Jurnal Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*. Vol.1, No.1, 20-30
- Arikunto, S. (2009). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Aneka Cipta
- Anugrah, Cokrowati, A.T, dkk. (2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa PengirimanBarang JNE di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*.Vol. 5, No 2,
- Atmaja, K.E., & Niem, V.H. (2018). *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Vol2, No. 1
- Bintari, Handayani, R., dkk. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*. Vol 1, No.3. 57-68.
- Chairy, K. (2018). Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1, No 2.
- Cronin, J.J & Taylor, S.A.(2000). Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension. *Journal of Marketing*. (56): 55-68.
- Dilla, J., Ageng, A. dkk. (2022). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Ayu Indah Tour and Travel Cabang Pambon, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan Tahun 2021*. Vol.3, No.2
- Djurwati, S .(2019). *Pengaruh Brand image Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Konsumen Oriflame Di Manado, Universitas SamRatulangi Manado*.Vol.7, No.1
- Ermiyenti, K.L. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel UD. Benteng Honda Motor Medan*. Vol.3, No.2
- Farida, Ehry. (2018). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Serta Loyalitas Pelanggan (Survei*

Pada Pelanggan Bengkel Servis Resmi Toyota di Kota Malang). Vol. 1. No. 2

- Ferdinan, L. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Ferrinadewi, F. (2005). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kedari. *Journal of Economic and Business*. Vol. 1, No. 2, 12- 21.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, W, R. & Ronald J Ebert. (2002). *Management*. Jakarta: Erlangga.
- Gultom, K. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan SEIKO Laundry Medan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 8, No 2. (115-128).
- Hartanto & Andreani. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing Cafe Surabaya*. Vol.2, No.5
- Hamka, Japar. (2020). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Unggulan Mikro Pada PT. Bank Rakyat Indonesia TBK (Persero) Kantor Unit A. P. PETTARANI*. Vol.1. No. 3
- Hidayah, Irawan, K.L. (2019). *Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Private Label "Carrefour" Di Carrefour Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal bisnis Widya Mandala*, 2(3), 321-325.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo press
- Karnawati & Handayani. (2019). *Analisa Loyalitas Pelanggan yang di Pengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PT Spectra Advertaising)*. Vol.3, No.5
- Kamilullah, dkk. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*. Vol.4, No. 2, 52-67.

- Kurnia, Q. (2019). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-commerce di Indonesia*. Vol.5, No.1
- Lau & Lee. (2018). Effect Of Service Quality On Customer Loyalty And The Mediating Role Of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation For The Telecom Service Industry. *Journal of Management Research and Analysis*. 159-166
- Leninkumar, H. (2018). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 7, No. 4
- Maharani, D.L. (2016). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang
- Maya, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Tuntang Indah Lestari Raya Medan*. Vol.3, No.7
- Morgan, R.M., & S.D. Hunt. (2015). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Vol. 58, July, pp. 20- 38.
- Mowen, J.C., Michael. (2011). *Perilaku Konsumen (Jilid 1) Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Nanincova, Niken. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Café and Bistro*. *Jurnal Agora*, Vol.7, No.2
- Nirawati, Ines, K., dkk. (2020). *Pengaruh Kualitas Laman, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Niat Membeli Secara Online Pada Situs Belanja Online Zalora Di Denpasar*. e-jurnal ekonomi dan bisnis. 8(10), 320-336
- Nurdini, Agung, L., dkk. (2019). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Salon Strawberry Jl. Sudirman no.629 Bandung*. Vol.2, No.3
- Nurzhavira, Gusti Putri, dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan indihome*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol.13, No.2, 692-704
- Prasaranphanich. (2007). *Perilaku Konsumen Analisa Model Keputusan*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta

- Rahmadanny, Maruf. G., dkk. (2022). *Peran Mediasi Kepuasan Pengguna dalam Sistem E-Procurement (Studi kasus pada PT Amarta Karya (Persero))*. Vol.5, No.8
- Ramadhan, Desi, K.O., dkk. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket*. Vol.3, No.5
- Rahmatika, S., & Madiawati, P. N. (2020). *Pengaruh E-service Quality Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pln Mobile*. *eProceedings of Management*, 7(1).
- Ramadhany, Supriyono.(2021). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada AP Garage (Bengkel Cat&Custom)*. Vol.6, No.1
- Reynaldo, P. (2020). *Riset Daya Tarik Loyalitas Pelanggan*. *Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta*
- Rusmawati, C.P.Y. (2021). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dalam Pembelian Online*. Vol.6, No.3
- Robby, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Vol. 6. No. 2
- Sari, Ayu Cindy Mardika, dkk. (2021). *Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.10, No.5, 2-17
- Sasongko, Sambodo, R. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol.3, No.1, 104-114
- Santoso, Kepel, J.I.L. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Singh, G & Belokar, R.M. (2012). *Lean Manufacturing Implementation in the Assembly shop of Tractor Manufacturing Company*. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE) ISSN: 2278-3075, Volume-1, Issue-2, July 2012*
- Syaifullah, K.P. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 11(1). H: 59-72.
- Selnes, Fred. (2017). *An Examination of the Effect of Product Performance On Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*, *European Journal of Marketing*. Vol.27, No.9.

- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Sitorus, Yusisia, M. (2018). *Analisis Pengaruh Variasi Produk Dan Labelisasi Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang Pada Kosmetik Wardah*. *Journal of Business Administration*. 3(1), 40-52.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Mulyana, dkk. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia di Batam*. Vol.3, No.9
- Sumarwan, Riyadi, H.L, dkk. (2018). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Suparmi, M. (2018). *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang*. Vol.7, No.1
- Suprpto. (2000). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supertini, Agus, K.G., dkk. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Alakasa Extrusindo*. Vol.3, No.8
- Suratno, Fathoni Aziz & Andri Tri Haryono. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Vol.2, No.2
- Susilo, T., & Harini, C. (2018). *Effect of Price, Promotion and Service on Consumer Loyalty (Study on Consumers in Indomaret Pedurungan District Semarang)*. Vol.1, No.2
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran Edisi ketujuh*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, S. (2005). *Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *JSMBI. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 8, No. 2, 180-195.

- Umar, S. (2004). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*. Vo.14, No.1, 49-55
- Wahono, K. (2018). *Kepercayaan Pelanggan Untuk Melakukan Online Shopping Dan Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang*. Vol.3, No.4, 25-27
- Waworuntu & Hajar. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk e-commerce Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada E-Commerce Shopee)*. Vol.3, No.4
- Wulandari, Apriani, dkk. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada produk Shampo Lifebuoy. *Jurnal Ecogen Universitas Negeri Padang*. Vol.5, No.3, 364-377
- Yulianthini, Maya, F., dkk. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja*. Vol.2, No.3
- Yuniarta, Rama, J., dkk. (2019). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Skripsi*. Universitas Diponegoro

