

DAFTAR RUJUKAN

- Apriliani, dkk. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Membercard. Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), 20-30
- Agustina, M., Handry, & Tholok, F. W. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Jual Beli Tokopedia (Studi Kasus Wilayah Tangerang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(3), 1–13.
- Aditia, I., & Suhaji. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 1, 1–19
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- 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
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6, No. 2.
- Deutsch, & Anderson. (2008). *Complementary Therapis for Physical Therapy*. United states: Sauunder Elsevier.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menuumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumulya, D., & Octavia, N. (2017). Kajian Akulturasi Budaya pada Busana Wanita Cina Peranakan. *Journal of Art, Design, Art Education And Culture Studies (Jadecs)*, 2(1), 12–25
- Hasan. Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali.

- Kotler, and Keller. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lau dan Lee, 1999. *An Interated Model Of Service Loyalty*. Hongkong Politecnic University Hung Hom. Knowloon.
- Mowen, John C & Minor, Michael, 2008, *Consumer Behavior*, Edisi Keenam, Prentice-Hall, Inc, New Jersey.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. 1995.. *An Integrative Model of Organizational Trust*. *The Academy of Management Review*, 20, 3, Pp. 709-734.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 2004. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*. Vol. 3.
- Nugroho & Saryanti. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bakso Dan Mie Ayam Pak Kumis Wonogiri. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi* ISSN : 2337-5965 Vol 6, No 1
- Oliver, Richard L. (2010). *Whence Customer Loyalty*. *Journal of Marketing*. Vol. 63.
- Pane, D. M., Punia, I. N., & Nugroho, W. B. (2018). *Fashion Sebagai Penciptaan Identitas Diri Remaja di Kota Denpasar*. *Jurnal Ilmiah Sosiologi*.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Hari Penggunaan Busana Adat Bali di Provinsi Bali
- Putri & Telagawathi. 2021. Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Pada Penggunaan Tokopedia Berdasarkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 2.
- Supertini, Telagawathi & Yulianthini, 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No. 1,
- Siregar, August Halomoan. 2019. Pengaruh Trust Dan Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Di Era E-Commerce Pada Toko Cheire Amore. *Jurnal Ilmiah Smart*. ISSN 2549-5836. Vol III. No. 1. Hal 1-10.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Telagawathi, Ni Luh Wayan Sayang. 2014. Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali. *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*. Vol. 20, No.2.

Tjiptono, Fandi. 2010. *Strategi Pemasaran, edisi 7*, Yogyakarta, Andi

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset. Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Trisusanti, Yelli. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)”, *Jurnal JOM FISIP* Vol. 4 No. 2

