

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Thamrin., and Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Adeleke. Aminu. 2012. *The Determinants Of Customer Loyalty In Nigeria`S Gsm Market*. *Internasional Journal Of Business And Social Science*. Vol. 3. No 14.
- Akbar M.M and Parvez. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*. *ABAC Journal*. Vol. 29 No. 1.
- Augusty. Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta
- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. 1985. *Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research*. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50.
- Buchari Alma, 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Endah, Rayi. 2008. "Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Tugas Akhir*. Universitas Diponegoro.
- Fajarini, Meria. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC*. Vol 1. No 2. Universitas Esa Unggul.
- Fandi. Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dponegoro.
- Hakim. Indris. 2017. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi*

- kasus pada Go-Ride di Kota Bandung*. Vol 6. No 1. Universitas Diponegoro.
- Imanda, Nuridin. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Fashion Pada Online Shop Yellow Facy Jeans Melalui Media Sosial Instagram*. Vol 6. No 3. UNKRIS.
- Intani. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di RS AT-Turots AL-Islamy Yogyakarta*. *Tugas Akhir* (tidak diterbitkan). Jurusan Pendidikan Teknik Boga. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khaeratunlisa. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Gowa”. *Tugas Akhir*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Kotler dan Gary Amstrong. 2016. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta. Erlangga. p125
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Kedua belas. PT. Indeks. Jakarta.
- Majid. Suharto, Abdul. 2015. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Mawey. 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SULUT GO*. Vol 6. Universitas Sam Ratulangi
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., (1995), *An Integratif Model of Organizational Trust*,
- Meida. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19*. Vol 5. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Mursyid. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Real Café di Makasar”. *Tesis*. Universitas Negeri Makasar.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nguyen. 2014. *Effect of Trust on Customer Intention to use Electronic Banking in Vietnam*. *Journal of Business and Policy Research*, 19-41

- Nirwana. 2014. *Pemasara Jasa*. Jakarta: Alta
- Nugraha. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X*. Vol 2. Universitas Negeri Jakarta.
- Prayoga. 2019. “*The effect of company Service quality and image to The satisfaction of BPJS ketenagakerjaan Users*”. Vol 9. No 2. Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Pundeswari. 2017. “*Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*”. Vol 11. No 1. Universitas Garut.
- Radito. 2014. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*”. Vol 11. No 2. STIE IEU Yogyakarta.
- Rambat, Lupiyoadi. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Suandi. 2019. “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Blitang Kabupaten OKU Timur*”. Vol 1. No 2. Universitas Sjakhyakirti.
- Subroto. 2013. *Pengaruh Market Orientation terhadap Service Quality, Satisfaction dan Loyalty Pelanggan*. JMK, Vol. 15 No. 1
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE
- Wicaksono. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)*”. *Tugas Akhir (Tidak Diterbitkan)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Yatinus Wahyudi. 2019. *Dimensi Kepercayaan dalam Usaha Pelepas Uang (Studi Kasus di Kabupaten Semarang)*. Vol 12. Universitas Kristen Karya Wacana.

Zakiah Daradjat. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung

Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Vol. Edisi Pertama). Yogyakarta: Ekonisia.

