

DAFTAR RUJUKAN

- Agiesta, Sajidin, Perwito, 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya”. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol. 5 No. 2
- Aini. 2020. “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening”. *Journal of Management* Vol.1, No 2
- Azwar, Saifudin. 1986. *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes, J.G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta. Andi.
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- Cardia, Santika,dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11
- Donni, Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Penerbit: Universitas Dipenogoro. Semarang
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS*. Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Insani dan Madiawati, 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung”. *Jurnal Ilmiaj MEA* Vol. 4, No. 3.
- Iqbal at el., 2018. “*Impact of Self-service Technology (STT) Service Quality on Customer Loyalty and Behavioral Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction*”. *Cogent Business & Management* 5: 1423770.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta

- Kamanto. 2012.” Teori Pertukaran Social dalam Pandangan Peter M.Blau”. *Journal Universitas Kristen Satriya Wacana*.
- Kertajaya. 2003. *Mark Plus on Strategi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Laely. 2016. “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri”. *Jurnal Ilmu Ekonomi& Manajemen*, Vol.3
- Mary D. Troxell, and Elaine Stone. 1981. *Fashion Merchandising*. University of Wisconsin. Madison: Gregg Division, McGraw-Hill.
- Masudin et al., 2020. “*The Effect of Humanitarian Logistics Service Quality to Customer Loyalty Using Kansei Engineering: Evidence from Indonesia Logistics Service Providers*”. *Cogent Business & Management* 7: 1826718.
- Mizana. 2010. “Pengaruh Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Club Card (MCC) di Matahari Department Store Java Mall Semarang”. Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.
- Mowen dan Minor. 2017. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Mussry, Jacky. 2004. “Menangkap Dinamika Sukses Bisnis *Fashion*”. Tersedia pada <http://www.swa.co.id> (diakses pada 3 September 2023)
- Niagahoster Nuraeni, Eldine,dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Manager* Vol 2, No 4
- Nirawati, dkk. 2020. “Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Pelanggan (*CUSTOMER Experience*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi *Shopee*”. *Jurnal Syntax Transformation*.
- Ramadhany dan Supriyono. 2022. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengken Cat dan Custom)”. *Jurnal of Economics and Business*, 6(1).
- Rofiah dan Wahyuni. 2017. “Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap

Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang”. *EKSIS*, Vol 12, No 1

- Rofiq, A., & Mayer et al. (2007). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia)*. Universitas Brawijaya, 157.
- S. Ajina et al., 2023. “*The Effect of Mobile-wallet Service Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study*”. *Cogent usiness & Management* 10:2229544.
- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.
- Saputri, 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang”. *Jurnal of Strategic Communication* Vol. 10, No. 1, Hal. 46-53.
- Sari dan Lestariningsih. 2021. “Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya)”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 10, No.5.
- Siswadi, Muharam, dkk.2018. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 18 No.1
- Sugiharto dan Situnjak. 2006. *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supertini, Telagawathi, dkk. 2020. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 2 No 1
- Supriyanto et al., 2021. “*Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customer*”. *Cogent Business & Management*.
- Suryani & Hendryadi. 2015. *Metode riset kuantitatif: teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*. Jakarta: Kencana
- Thabroni. 2022. *Loyalitas Pelanggan: Pengertian, Faktor, Manfaat, Dimensi, Indikator, dsb*. Serupa.id
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni. 2014. *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Bina Nusantara