

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, R., & Wiryawan, D. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Tokopedia di Bandar Lampung Oleh, Vo. 11, No 3, Halaman 418–428.
- Aisya, D., & Masreviastuti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada The Healing Touch Nakamura Holistic Therapy Blitar. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1), 2407–3741. <http://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/478%0Ahttp://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jab/article/download/478/2444>
- Ayuningtyas, K. A. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)”. *Jurnal Manajemen*, Vo.11, No 1, Halaman 63–76.
- Azurah, D. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspekdisi Titipan Kilat (Studi Kasus pada Cabang PT. Tiki Kec. Medan Kota). Skripsi. Medan: Universitas Medan Area.
- Darno, D., & Sri Yanthy Yosepha. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur”. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, Vol. 3, No 1, Halaman 39–50.
- Diza, F., Moniharapon, S. 2016. “Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado)”. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset*.
- Fandy Tjiptono, C. G. 2012. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25.0*: edisi sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, R. A. dan W. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Moda Transportasi Ojek Online (Studi Kasus pada Gojek/Go Ride di Kelurahan Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur)”. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, Halaman 117–124.
- Hadi, S., Salbiyah, et al. 2024. *The Influence of Price, Service Quality and Trust on Consumer Satisfaction at J&T Express Sampang*. Halaman 265–283.

- Hasbi, H. S., & Apriliani, dkk. 2021. “Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen”. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 365–371.
- Herkaputra, Vioranda Raditya. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen Gudeg Yu Djum Cabang Kadipiro. (Skripsi Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta)
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Irawan, H. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotller, P., & Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Alih bahasa Benyamin Molan (Edisi Dua). PT Indeks, Jakarta.
- Kotller, P., & Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran*. edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniarsih, D. 2021. Kepuasan Konsumen (Studi terhadap *Word of Mouth*, Kualitas Layanan, dan Citra Merek) (A. Rozi (ed.)). *Bintang Sembilan Visitama*.
- Lestari, A. D. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Global Jet *Express* (J&T) Surabaya.
- Lestariningsih, T. 2021. “*Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Ojek Online in Banyuwangi*”. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, Halaman 298.
- Marina, S., Indriyati, & Rasyid, M. 2023. *The Influence Of Promotions And Service Quality On Consumer Satisfaction At Jnt Express Delivery Cipayung, East Jakarta*.
- Masiaga, N. R., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com. *Jurnal EMBA*, 10(2), 900–910.
- Maulana, A., Wahono, B., & Khoirul, M. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan. Halaman 2053–2065.

- Mawarni, O. D. 2022. “Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *E-QIEN*”: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Halaman 445.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla di Era Pandemic Covid-19”. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, Halaman 157–166.
- Mowen, JC & Minor, M. 2012. *Perilaku Konsumen*, 5th edn, Erlangga, Jakarta.
- Mahendra, K., & Indriyani, R. 2018. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *AGORA*. Vol.7, No. 1.
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 128–145. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i1.769>
- Nugraha, T. P., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 75(17), 399–405.
- Nugroho, A. W., Nugraha, H. S., & Swno, A. H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Lazada di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 321–331. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34816>
- Parasuraman A, B. L. 1988. SERVQUAL: “a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1.
- Priansa, D.J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Pustaka Setia. Bandung.
- Putra, G. F. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bank Perkreditan Rakyat Lestari Bali. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 8–15.
- Ratna, K., & Selvi Elvi. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online”. *Jurnal Manajemen*, Halaman 483–491.
- Sari, D. A., & Mayasari, D. A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 108–115.

- Sari, D. E. 2018. “Pengaruh Innovation dan Service Quality Melalui Ccustomer satisfaction di Pamella Supermarket”. *Jurnal Ekobis Dewantara*. Vol. 1 No.9 September 2018, Halaman 11.
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar”. *Jurnal Manajemen*, Vol 2, No.20, Halaman 125.
- Setyowati, dkk 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. (cetakan kesebelas). CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke23. Alfabeta, CV. Bandung.
- Sumarwan, U. 2014 *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi. Fandy
- Yolanda, Y., Yudhira, A., & Yunita, M. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien”. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, Vol 6, No.1, Halaman 196–202.