

DAFTAR RUJUKAN

- Agiesta, W., Sajidin, A., dan Perwito. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(2), 1653-1664.
- Agustini, N. L. P. L. E., dan Putra, K. E. S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *M-Banking Livin By Mandiri* Kabupaten Karangasem. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 647-654.
- Aini, Tika Nur. 2020. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening. *E-BISMA: Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, 1(2), 88-98.
- Anugrah, K., dan Sudarmayasa, W. 2020. *Kualitas Pelayanan Jasa*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Artika, N. P. R., dan Telagawathi, N. L. W. S. 2025. Pengaruh Trust Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Facial Wash Nivea Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 154-164.
- Chandra, T., Chandra, S., dan Hafni, L. 2020. *Service Quality, Consumer Stisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., dan Widiastini, N. M. A. 2024. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BRI di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Samratulangi*, 11(1), 160-173.
- Fatihudin, D., dan Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Ferdinand, Augusty. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2002. *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. Kentucky: Mc. Graw Hill.
- Hafidz, G. P., dan Muslimah, R. U. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(1), 253-274.
- Hasan, A. 2015. *Green Tourism Marketing Modell*. Media Wisata.
- Idrus, Salim AI. 2019. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.

- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasih, N. L. S., Winata, I. G. K. A., dan Sanjaya, N. M. W. S. 2021. Peran Customer Relationship Management, Service Quality, Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Stie Semarang*, 13(3), 135-145.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, I., Maidarti, R. T., dan Handayani, R. 2021. Mendorong Loyalitas Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(1), 79-88.
- Lorensia, S., dan Ningrum, N. K. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 816-825.
- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., dan Yonita, H. L. 2022. Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Umkm Skck (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM). *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 391-402.
- Padang, R. R., Ferdianto, J. R., dan Muttiwijaya, G. T. P. 2025. Pengaruh Inisiatif Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Atau Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Sikap, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah PT. BNI Tbk. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 90-105.
- Padmawati, K. A., dan Susila, G. P. A. J. 2022. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express Di Kecamatan Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 565-573.
- Putra, G. J., dan Suarmanayasa, I. N. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249-258.
- Putri, I. A. K. T. M., dan Telagawathi, N. L. W. S. 2021. Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Pada Penggunaan Tokopedia Berdasarkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 163-171.
- Ramadhan, D. R., dan Ariasih, M. P. 2025. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Daihatsu Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11(2), 835-844.
- Ramadhany, A. dan Supriyono. 2022. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 199-206.
- Sari, Y. P., dkk. 2024. *Loyalitas Pelanggan*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Srisusilawati, P., dkk. 2023. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung: CV. Widina Media Utama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Swandewi, N. K. A. I., dan Yulianthini, N. N. 2025. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7 (1), 196-204.
- Tunastini, G.V., dan Telagawathi, N.L.W.S. 2023. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode Di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen*, 5(1), 1-9.
- Wardhana, A. 2024. *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0 – Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Widnyana, I. W., dan Suarmanayasa, I. N. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 181-191.

