

DAFTAR RUJUKAN

- Anggraini, S., Yuliati, F., Malik, R., Kosasih, K., & Nugroho, T. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Citra Klinik terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 912-925.
- Artika, N. P. R., & 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), 153-162.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng. (2025). *Kecamatan Buleleng Dalam Angka 2025*. Singaraja: BPS Kabupaten Buleleng. Diakses dari <https://bulelengkab.bps.go.id/>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Produk Domestik Bruto Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (miliar rupiah)*. Diakses dari <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/UzFSTVVXUlliME5XYzBZNUwwNVFRa3h6Yld3M1p6MDkjMw==/produk-domestik-bruto-atas-dasar-harga-berlaku-menurut-lapangan-usaha-miliar-rupiah-.html>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *[Seri 2010] Laju Pertumbuhan PDB Seri 2010 (Persen)*. Diakses dari <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA0IzI=/pertumbuhan-ekonomi--triwulan-i-2025.html>
- Business Dasher. (n.d). *Costumer Acquisition vs. Retention Cost*. Diakses dari <https://www.businessdasher.com/customer-acquisition-vs-retention-cost/>
- Cahyani, P. M., & Telagawathi, N. L. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan BRI Mobile Banking. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(2), 459–462.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219.
- Chow, S., & Holden, R. (1997). Toward an Understanding of Loyalty: The Moderating Role of Trust. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 275-298.
- Chow, S., & Holden, R. (1997). Toward an understanding of loyalty: The moderating role of trust. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 275-298.
- Desri, S., Fitriandi, F., Yollanda, F., & Zulfitri, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE di Kota Payakumbuh. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 342-348.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. (2025). *Laporan Data Agregat Kependudukan Kabupaten Buleleng Semester I Tahun 2025*. Buleleng: Pemerintah Kabupaten Buleleng. Diakses dari <https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/>
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). *JCA Ekonomi*, 1(2), 481-490.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=283905>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Gunawan, K. A., & Putra, K. E. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(3), 183–192.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, O. S, & Wijayanti, R. F. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Global Collection. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 189-197.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2), 123-136.
- Musry, A. (2007). *Pemasaran Strategik: Strategi Pemasaran untuk Pertumbuhan Perusahaan dan Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Erlangga.

- Nainggolan, Nora Pitri. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam. *JIM UPB*, 6(1).
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue), 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, R. W. (2021). Pengaruh Produk Domestik Bruto Sektor Industri dan Sektor Jasa Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Equivalent: Sosio-Ekonomi*, 3(1), 22-35.
- Putra, G. J., & 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), 329–337.
- Rahjasa, M. D. M., & Yulianthini, N. N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Internet Indihome Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11(1).
- Rampi, C. N., Tj, H. W., & Fushen, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien di Klinik Utama Ardita. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 8(3), 108-119.
- Reichheld, F. F. (1996). *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*. Harvard Business School Press.
- Rextianto, Y. M., & Zahra. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen dan Ekonomi (J-SIME)*, 1(3), 129-139.
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Social dan Politik*, 2(3), 125-136.
- Sari, D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Ekspres Di Kota Binjai. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 4(2), 998-1007.
- Selnes, F. (1993). An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction and loyalty. *European Journal of Marketing*, 27(9),

- 19-35. <https://www.emerald.com/ejm/article-abstract/27/9/19/79566/An-Examination-of-the-Effect-of-Product?redirectedFrom=fulltext>
- Sinulingga, A. B., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Handling Customer Complaints Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen GOJEK Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha Di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 171–178.
- Siregar, Nurintan Asyiah. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Toko Abang-Adik. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363-376.
- Smith, R. E., & Wright, W. F. (2004). Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance. *Journal of Management Accounting Research*, 16(1), 183–205. <https://doi.org/10.2308/jmar.2004.16.1.183>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=9274>
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70-83.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Edisi 2). Bogor: Ghalia Indonesia. <https://perpustakaan.binadarma.ac.id/opac/detail-opac?id=4542>
- Suryani, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Industri Jasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 45-58.
- Swandewi, N. K. A. I., & 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), 195–204.
- Tahuman, Z. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 445-460.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/202276/service-management-mewujudkan-layanan-prima>
- Wulan, A. T. M., Wiyadi, W., & Adji, I. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai

Mediasi di Klinik Pratama Wahyu Agra Medika. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), 491-511.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper & Row.

Zahra, P. F., & Gultom, R. R. L. (2022). Determinasi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 286-300.

