

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, A. D. S., Akbar, M. A., & Lina, R. (2024). Service quality and trust on customer satisfaction. *Advances: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(5), 255–267.
- Akbariko Saldi, D., & Candra, W. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada Ar Kang Cukur di Pagedangan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Nusa Manajemen*, 2(1), 62–83.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(2), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Ariasih, M. P., Putra, K. E. S., & Suarmanayasa, I. N. (2024). Entrepreneurial leadership impact on MSME women's business performance in Denpasar City. *Jurnal Ekonomi*, 29(1), 60–77.
- Candana, D. M., Putra, R. A., & Purwasih, R. (2025). *Journal of Science Education and Management Business*. *Journal of Science Education and Management Business*, 1(1), 86–96.
- Caniago, A., & Sudarmi, W. (2021). Analisis pengaruh kepercayaan dan motivasi karyawan terhadap kinerja perusahaan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i1.404>
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hineo, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 78–82. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18046>
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran kualitas pelayanan, kepercayaan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Inovasi*, 11(1), 150–163. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v11i1.p150-163.40256>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.
- Faradila, R. S. N., & Soesanto, H. (2016). Analisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap minat beli dengan kepercayaan sebagai variabel intervening (Studi pada pengunjung toko online berrybenka.com di kalangan mahasiswa Universitas Diponegoro). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 13(2), 149. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v13i2.13406>
- Farisi, J., Subaida, I., & Minullah, M. (2024). Pengaruh kepercayaan (trust), belanja online dan gaya hidup terhadap kepuasan pelanggan yang

- berdampak pada loyalitas pengguna platform e-commerce Shopee pada kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 3(4), 686. <https://doi.org/10.36841/jme.v3i4.4912>
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Media Nusa Creative.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, G. W., Bagia, I. W., Dewanti, M. A., & Suarmaja, I. B. K. (2021, November). The effect of quality perception and consumer attitude on purchasing decision. In *6th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2021)* (pp. 384–387). Atlantis Press.
- Majdina, N. I., Pratikno, B., & Tripena, A. (2024). Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus. *Jurnal Ilmiah Matematika dan Pendidikan Matematika*, 16(1), 73.
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Go-Ride di Gojek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 128–145. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i1.769>
- Nyarang, A. (2023). *Studi kasus pada Kedai Kopi Atmosfer Kota Tarakan* [Skripsi, Universitas Borneo Tarakan].
- Pradipta, & Yulianthini. (2022). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai yang Coffee Singaraja. *GEMA: Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 85–94. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/32428/21843>
- Putra, K. E. S., & Ariasih, M. P. (2024). Destination image as a mediator of the influence of service quality on the decision to purchase dolphin tourism services. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 5(6), 2044–2051.
- Putra, K. E. S., Atidira, R., & Atmaja, I. M. D. (2023). The effect of the promotional mix on the decision of tourists visiting the Regency of Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(1), 38–46.
- Putra, K. E. S., Yasa, N. N. K., Sukawati, T. G. R., & Widagda, I. G. N. J. A. (2023). Integration perceived risk, travel constraints, and social influences

- in Theory of Planned Behavior. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 957–964.
- Sahda, F. T., Putri, A. R., & Kurniaty, D. (2023). Harga, kualitas layanan, dan kepercayaan pada transportasi online Maxim terhadap kepuasan pelanggan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2491–2507. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5343>
- Shin, J., Joung, J., & Lim, C. (2024). Determining directions of service quality management using online review mining with interpretable machine learning. *International Journal of Hospitality Management*, 118, 103684.
- Sopiawadi, M., Mutiara, H., Aditya, M., Wahab, K., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2025). Design rencana strategi formulasi dan implementasi bisnis pada Barbershop Vax Wijaya di Subang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 1–9.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarsih, K. O., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Habitat Ubud. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(3), 861–872.
- Sumadi, S., Tho'in, M., Efendi, T. F., & Permatasari, D. (2021). Pengaruh strategi pemasaran syariah, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen (Studi kasus pada Naughti Hijab Store). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1117–1127. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2562>
- Suvena, K. R., Yupita, L., Ariasih, M. P., & Sugiartana, I. W. (2025). *Etika bisnis: Membangun integritas dalam dunia bisnis dan usaha*. Academia Publication.
- Telagawathi, N. L. W. S. T., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh personal selling agen dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian nasabah Asuransi Sun Life Financial Singaraja. *JEMBA: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Bisnis, Akuntansi*, 2(1), 63–71.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waha, K., Kindangen, P., & Wenas, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, inovasi produk, dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan pada Starbucks Drive Thru kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 52–64. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.44590>
- Wulandari, S. R., & Susanti, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Grab. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 67–78. <https://doi.org/10.30812/target.v3i1.1169>

- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: A study of Saudi auto care industry. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 842141.
- Absari, R., Harianja, T., & Kalbuana, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Tiket. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(4), 692-701
- Dewiasih, T., & Nainggolan, B. (2022). Peningkatan Niat Pembelian Ulang dengan Kualitas Layanan dan Word of Mouth di Ha-Ka Restoran: Peran Kepuasan Pelanggan sebagai mediasi. *EDUTURISMA*, 6(2).
- Fitrianti, D., & Sonani, N. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri pariwisata di Jawa Barat. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1(3), 140-147.
- Istiqomah, N. H., Magfiroh, S., & Habibana, Z. N. (2024). Memahami Perilaku Konsumen: Tinjauan Aspek Psikologis dalam Keputusan Pembelian dan Strategi Pemasaran. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 71-82.
- LAKE, Y., SAPUTRA, F., & TAENA, E. T. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan telekomunikasi PT. Telkom Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 3(2), 1-9.
- Prasetyo, E. D. (2025). Pelayanan Berkualitas, Pelanggan Puas: Studi Di Rumah Makan Bu Pipit. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 7(3), 297-306.
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(2), 88-99.
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(2), 88-99.
- Surya, B. S. (2025). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Komitmen Hubungan Dan Loyalitas Pelanggan Pt Combiphar (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS LAMPUNG).
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324-345.
- Wicaksono, S., & Ellyawati, J. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Niat Beli Ulang: Uji Kepercayaan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Modus*, 32(2), 127-139.