

DAFTAR RUJUKAN

- Adji, J. (2014). Pengaruh *satisfaction* dan *trust* terhadap minat pembelian di *Starbucks the Square* Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-10.
- Ainurrochimah, R., & Mahendri, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan customer experience terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Kabupaten Jombang. *Jurnal Bussman: Jurnal Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 3(3), 1097-1111.
- Chaudhuri, A., Ligas, M., & Holbrook, M. B. (2012). Brand Capital and Brand Loyalty. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 20(4), 360-376.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300.
- Dermawan, A. (2015). *Metode survei: Teknik pengumpulan data untuk penelitian sosial*. Bandung: CV. Andi Offset.
- Desa Candikuning. (2024). *Data statistik pekerjaan: Jumlah dan persentase penduduk berdasarkan aktivitas atau jenis pekerjaannya di Desa Candikuning, 2025*. Diakses pada 25 Juli 2025, dari <https://candikuning.desa.id/data-statistik/pekerjaan>.
- Devi, N., Hadian, A., & Yayuk. (2023). Pengaruh Customer Experience, dan Customer Trust, Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Uang Aplikasi (E-Money) Dana. *Jurnal Ilmiah Universitas Balai Rejosari*.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1994). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 58(3), 35-51.
- Fadhilah, & Nainggolan. (2024). *Peran kualitas pelayanan, kepercayaan, dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan*.
- Gefen, D. (2002). Customer Loyalty in E-Commerce. *Journal of the Association for Information Systems*, 3(1), 27-51.
- Guenzi, P., & Georges, L. (2010). Interpersonal Trust in Commercial Relationships: Antecedents and Consequences of Customer Trust toward the Salesperson. *European Journal of Marketing*, 44(9-10), 1318-1335.
- Goeltom, V. A. H., Saputri, J. A., & Christine, D. (2023). Pengaruh *customer satisfaction*, *customer delight*, dan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan restoran otentik di Tangerang. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 89-118.
- Gaol, E. G. L. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Laundry Jevan di Kota Medan* (Skripsi, Universitas Medan Area).

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19* (Edisi 5). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21* (Edisi 7). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, A., Natsir, M., & Respati, H. (2022). Pengaruh *customer trust* dan *customer satisfaction* terhadap brand loyalty melalui e-WOM. *Sketsa Bisnis*, 9(1), 102-113.
- Hartanto, J. T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan JNE di Surabaya (Disertasi, STIE Mahardhika Surabaya). Repository STIE Mahardhika Surabaya.
- Hasbullah, H., Susena, K. C., & Nasution, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Bengkulu Cabang Bintuhan. *Jurnal Fokus Manajemen*, 1(2), 64-70.
- Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan, harga, kepercayaan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan: Studi pada pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 2(3), 237-250.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4).
- Khairawati, S. (2019). Effect of Customer Loyalty Program on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Jurnal Ilmiah*.
- Kishada, Z. M. E. M., & Wahab, N. A. (2015). Influence of customer satisfaction, service quality, and trust on customer loyalty in Malaysian Islamic banking. *International Journal of Business and Social Science*, 6(11), 110-119.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, K. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap minat berkunjung kembali pada UD. Suro Menggolo di Pisangan Lama 1 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

- Ladhari, R., & Morales, M. (2011). Bank Service Quality: Lessons from the Perceptions of Canadian Customers. *International Journal of Bank Marketing*, 29(3), 222-239.
- Leninkumar, V. (2017). *The relationship between Customer satisfaction and Customer trust on Customer loyalty*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Lestari, A. D. (2013). Pengaruh Kualitas Program *Special Event* Terhadap Tingkat Kepercayaan *Client* Pengguna Jasa Pt. Radio Geronimo Fm Yogyakarta (*Doctoral dissertation*, UAJY).
- Loresnia, S., & Kusuma Ningrum, N. (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.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- McKnight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2016). Trust in a Specific Technology: An Investigation of Its Components and Measures. *Journal of Management Information Systems*, 32(2), 51-84.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- 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.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran *Happy Garden*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Ramdhanty, A. R., & Muslim, M. (2024). The influence of service quality, customer trust and customer satisfaction on customer loyalty for laundry services. *International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA)*, 2(1), 31-42.
- Riyadi, A. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warkop Djenaka Di Sampit. *Media Bina Ilmiah*, 19(4), 4257-4282.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 1-19). Sage Publications.
- Soegoto, E. S. (2013). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 15(1), 43-51.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukeri, M. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Repositori STIE Widya Gama Lumajang*, 3(2), 83-86.
- Sutopo, S., et al. (2024). Maximizing the quality of product information and product service quality in generating consumer purchasing interest at the Joban Kurma Store. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(1), 1687-1699.
- Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). *Kepuasan pelanggan terhadap citra perusahaan dan switching barrier serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan industri jasa asuransi di Bali*. Bisma: Jurnal Manajemen, 6(1), 59–67.
- Tjiptono, F., & Diana, D. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 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.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019, August). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. In *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics* (pp. 170-178).
- Utami, S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada Klub Golf Bogor Raya* (Undergraduate thesis, Universitas Indonesia).
- Wibisono, A. D., & Cahyadi, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 1(2), 12-28.
- Yusup, A., & Mulyandi, M. R. (2023). Pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit X di Gading Serpong Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 1-15.
- Zeithaml, V. A. (1996). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(2), 125-135.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.