

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul, Quddus., dkk. 2014. "The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Pt. Jne North Bandung Area". *Journal Of Business and Management Institut Pertanian Bogor*, Vol. 3, No. 5: 546-556.
- Anwar. 2016. "Pengaruh Kepercayaan dan Risiko pada Minat Beli Belanja Online". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 14, No. 2, e-ISSN: 2685-0885.
- Dennisa. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)". *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 5, No. 3, ISSN: 2337-3792.
- Gefen, D. 2000. "E-Commerce: The Role of Familiarity and Trust". *Omega*, Vol. 28, No. 6: 725- 737.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayat, dan M. R. Firdaus. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya)". *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, No. 3.
- Ismail, Azman., dkk. 2017. "Relationship between Service Quality and Behavioral Intension: The Mediating Effect of Customer Satisfaction". *Etikonomi*, Vol. 16, No. 2, e-ISSN: 2461-0771.
- Junusi, Rahman El. 2009. Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang), Paper Presented at Th9th Annual Conference on Islamic Studies (ACIS), Surakarta, Jawa Tengah.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.

- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawey., dkk. 2018. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank SulutGo". *Jurnal EMBA*, Vol. 6, No. 3, ISSN: 2303-1174.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. 1995. "An Integratif Model of Organizational Trust". *Academy of Management Review*, Vol. 30, No. 3: 709-734.
- Mowen, J. C., & Micheal, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Purwanto. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung pada Bank Sultra". *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.4, No. 1, ISSN: 2460-1012.
- Sahangamu., dkk. 2015. "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung". *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No. 1, ISSN: 2303-1174.
- Saidani, Dkk. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 10, No. 2, e-ISSN: 2301-8313.
- Sarker., dkk. 2017. "Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking (A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh)". *Journal Green UniversityReview*, Vol. 4, No. 1-2,ISSN 2218-5283.
- Sawitri., dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Kualitas Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Purnama dimediasi oleh Kepercayaan". *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol. 1, No. 4, e-ISSN: 2614-0462.
- Sembiring, Suharyono, dan Sndriani Kusumawati. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam

Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 1, e-ISSN: 2338-4654.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta.

Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen Edisi Kedua*. Yogyakarta: Amus.

Sunarto. 2009. *Manajemen Pemasaran 2*. Yogyakarta: Aditya Media.

Susilo. 2018. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening di Hotel Amanda Hills Bandung". *Journal of Management*, Vol. 4, No. 4, ISSN 2502-7689.

Syahputri. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam". *Journal of Management Science (JMAS)*, Vol. 2, No. 4, e-ISSN: 2684-9747.

Tatang dan Mudiantono. 2017. "The impact of website design quality, service quality, and enjoyment on repurchase intention through satisfaction and trust at Zalora". *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 6, No. 4, e-ISSN: 2337-3806.

Telagawathi, Ni Luh W. Sayang., dkk. 2018. "Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali". *Advances in Economics, Business and Management Research*, Vol. 69, ISSN: 2352-5428.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service Quality and Satisfaction Ed 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tuerah, dkk. 2015. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal EMBA*, Vol.3, No.4, ISSN: 2303-1174.

Wijayanto, Kusuma. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17, No. 1, ISSN: 1411-3422.

Wulandari, Siti. 2017. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 9, e-ISSN: 2461-0593.

Zevanya. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 3, No.1, e-ISSN: 2598-0286

