

### DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Ekonomi*.
- Asyhari, D. S. (2020a). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Surabaya. *Ekonomi Dan Manajemen*.
- Asyhari, D. S. (2020b). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Surabaya. *Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 18.
- Budiati, E. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Manajemen Bisnis Syariah*.
- Gultom, W. S. T. (2017). Pengaruh Service Quality, Product Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani. *Manajemen & Agribisnis*.
- Kurniawan, A. (2019). *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Alfabeta.
- Lapasiang, D. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Manajemen*, 5.
- Mukarom, Z., & Laksana, Muhibudin Wijaya. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- NADRA, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Sinar Surya Palembang. *Ekonomi Dan Bisnis*.
- Nafisatin, L. I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis*, 8.
- Priyastama, R. (2017). *Spss Pengolahan Data Dan Analisis Data*. Star Up.
- Putri, Y. L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Manajemen*, 10.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Ecconomica*.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sari, I. P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Teleperformance Indonesia. *Ekonomi*.
- Simanullang, S. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating. *Ekonomi Islam*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Rnd*. Alfabeta.
- Supertini. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja.

*Manajemen Bisnis.*

- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian* (1st Ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Lppm Bidang Ekosobudkum*, 3.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*.
- Yulistia, T. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Artha Prima Perkasa. *Manajemen Perbankan*.
- Zahara, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT TOP FINANCE Di Kota Batam. *Manajemen*.