

DAFTAR PUSTAKA

- Boavida, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco National Comercio Timor Leste (BNCTL). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6 No. 11.
- Dharma, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359. <http://lppm.upiypk.ac.id/ekobistek/index.php/Ekobistek/article/view/143>
- Ferdiana, R. (2018). *Dasar-dasar Manajemen Proyek Teknologi Informasi*. Teknosaian.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovani kiki Andias. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan di Swalayan Pamella 7 Yogyakarta*.
- Griffin, J. (2018). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hasanuddin, M. R., Rachma, N., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi Mr Bread Coffee Jl, Saxophone No. 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(11), 39–52.
- Juni, D., & Priansa. (2018). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. CV Pustaka Setia.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *EMBA*, 5(3), 2068–3077.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2018). *Pemasaran Jasa* (7 ed.). Erlangga.
- Maisya, K. L., Rahmat, S. T. Y., & Rina, A. (2019). Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Restaurants Of The Tangerang Area. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 8(92), 142–147. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.15>.
- Marliana, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Starbucks Coffee Di Braga City Walk Bandung. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 48–62.
- Molle, M. A., Mandey, S. I., & Kojo, C. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto and Function Hall Di Kota Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1), 871–880.
- Monica, Anggun, C. & Arafah, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kc. Medan Aksara. *Jurnal FEB, Vol. 1 No. 1*
- Nassrulloh, Titik Ambarwati, M. (2018). Pengaruh Job Insecurity dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pabrik 102–113.

- Risal, M. (2019). Pengaruh Harga, Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Handmadeshoesby Cabang Malang. *e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Sepatu di Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–32.
- Sanusi, A. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal Of Management*, 2(2).
- Siboro, R. M., & Suhardi. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia di Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 6(1), 118–132. <https://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/360>.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2018). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *EMBA*, 5(2), 2230–2239. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16522>.
- Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. R. A. (2019). Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90–97.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>.
- Susanto, F. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mitra 10 Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1, (2013) 1-15*.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 3(1), 73–83.
- Sutisna. (2018). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran (3 ed.)*. Remaja Rosdakarya.
- Tambunan, A. P. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Sebuah Bank Daerah di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX Volume 1 Nomor 1*.
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Primagum Sejati Di Makassar. *Jurnal STIEAMKOP, Vol.1(No.2)*, 176–204.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran (3 ed.)*. Andi.
- Trisusanti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP Vol. 4 No. 2, 1-16*.

- Tumbel, A. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Volume 3 Nomor 1 Tahun 2018*.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi*, 1–16.
- Yuniarta, F., S., I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 152. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>.
- Zulkarnain, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, Vol. 2 (2): hh.235-253.