

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.  
[https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_PENCAPIAN\\_BRAND\\_TRUS/Z5ZCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_PENCAPIAN_BRAND_TRUS/Z5ZCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Almassawa, S. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 6(3), 69–84.
- Arief, M. Y., & Subaida, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image (Citra Merek) Dan Trust (Kepercayaan) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Kapongan Kabupaten Situbondo. *Growth*, 19(1), 48. <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v19i1.1597>
- Carissa, A., & Rustam, T. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bravo Engineering Batam*. 20(1), 105–123.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Fakhrudin, A. (2019). *Pengaruh kewajaran harga dan citra perusahaan terhadap keputusan pembelian ulang pada penumpang maskapai citilink indonesia*. 10(1), 55–72. <https://doi.org/10.18196/mb.10168>
- Febry, T., & Teofilus. (2020). *SPSS : Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Media Sains Indonesia.
- Hartono, R., & Purba, T. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sugar Café Batam. *Jesya*, 5(2), 1139–1147. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.662>
- Haryanto, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Duta Media Publishing.  
[https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN\\_PEMASARAN\\_BANK\\_SYARIAH/W9AeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PEMASARAN_BANK_SYARIAH/W9AeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Hasniati, Indriasari, D. P., & Sirajuddin, A. (2021). Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention Produk Online dengan Customer Satisfaction sebagai Variable Intervening. *MARS Journal*, 1(2), 1–10.
- Irawati, S. (2022). *Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Pustaka Peradaban.
- Kandasamy, I., Kandasamy, W. B. V., & et al. (2020). *Indeterminate Likert Scale: Feedback based on neutrosophy, its distance measures and clustering algorithm*. Infinite Study.

- Kasinem. (2021). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem*. 329–339.
- Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 191. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v5i1.11196>
- Khan, M. A., Yasir, M., & Khan, M. A. (2021). Factors Affecting Customer Loyalty in the Services Sector. *Journal of Tourism and Services*, 12(22), 184–197. <https://doi.org/10.29036/jots.v12i22.257>
- Lyna, L., & Prasetyo, S. I. (2021). Pengaruh Website Quality, Customer Experience, dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop Lazada di Kota Surakarta. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 53–63. <https://doi.org/10.55583/invest.v2i1.133>
- Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1), 20–38. [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)
- Matondang, Z., & Nasution, H. F. (2022). *Praktik Analisis Data : Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS*. Merdeka Kreasi Group.
- Maulana Ardhiansyah , Nurjaya, M. I. R. (2022). *Data Mining Dan Implementasinya Untuk Klasifikasi Loyalitas Pelanggan*.
- Nasib, Syaifullah, Martin, & Zulia, R. (2021). *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Global Aksara Pers. [https://www.google.co.id/books/edition/Konsep\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Harga\\_Dan\\_Citr/UdgxEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Kualitas_Pelayanan_Harga_Dan_Citr/UdgxEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1)
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Deepublish. [https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran\\_Jasa\\_Pariwisata\\_Dilengkap\\_den/nO5EEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa_Pariwisata_Dilengkap_den/nO5EEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1)
- Prihatiningsih, D. (2022). *Mudahnya Belajar Statistik Deskriptif*. Cv. Sarnu Untung.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa Ekonomika*, 14(2), 187. <https://doi.org/10.35448/jte.v14i2.6529>
- Rizka Anisa, A., & Oktini, D. R. (2020). Prosiding Manajemen Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty pada Warunk Upnormal Cabang Buah Batu Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(1), 392–395.

- Sa'adah, L. (2021). *Statistik Inferensial*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Statistik\\_Inferensial/o5kwEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_Inferensial/o5kwEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0)
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (S. Empat (ed.)). Salemba Empat.
- Sari, A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Penerbit Lakeisha.
- Subagiyo, R., & Budiman, A. (2019). *Citra Perusahaan , Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah*. 5, 280–295.
- Sudramanto, E., Kurniullah, A. Z., Revida, E., & Al, E. (2021). *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif* (S. Janner & W. Ronal (eds.)). Yayasan Kita Menulis.
- Sugeng, B. (2022). *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Deepublish.
- 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, P. H., & Subagja, I. K. (2019). *Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pt. bank central asia tbk kantor cabang pondok gede plaza*. 7(1), 69–84.
- Tusyanah. (2022). *Eksplorasi Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Adopsi Transaksi Nontunai Dengan Model Utaut Pada Generasi Millennial*. Penerbit Qiara Media.
- Wiyata, M. T., Putri, E. P., & Gunawan, C. (2020). Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee di Kalangan Mahasiswa Kota Sukabumi. *Cakrawala*, 3(1), 11–21.
- Yolanda, A., Nurismilida, & Sari, R. A. (2021). *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Perusahaan*. Cattleya Darmaya Fortuna.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Peranan\\_Hubungan\\_Masyarakat\\_Dalam\\_Membangun\\_Citra\\_Perusahaan/6pJUEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor-faktor+yang+mempengaruhi+citra+perusahaan&pg=PR7&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Peranan_Hubungan_Masyarakat_Dalam_Membangun_Citra_Perusahaan/6pJUEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=faktor-faktor+yang+mempengaruhi+citra+perusahaan&pg=PR7&printsec=frontcover)
- Yonatan, & Diansyah. (2022). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimoderasi Keputusan Pembelian pada PT. Asuransi Reliance Indonesia*. 6(2000), 12017–12025.