

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, & Andrianto, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Usaha Mikro (RUM). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i3.4053>
- Ananda, I. P. S. N., & Setiawan, P. Y. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan GO-JEK Di Denpasar. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 20(1), 14–31. <https://doi.org/10.31967/relasi.v20i1.646>
- Annisa, & Dwiyanto, B. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator (Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Armadani, R. D., & Rismawati. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Excelso Cabang Ahmad Yani Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(8).
- Aulia, F. P. A., & Khuzaini. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(5), 1–16.
- Desri, S., Fitriandi, Yollanda, F., & Zulfritri, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Di Kota Payakumbuh. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 342–348.
- Destrina, A. A., & Dermawan, R. (2023). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gocar Di Kota Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2639–2646. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Dewi, R. F., Hutapea, R. S., & Irawan, A. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Fintech. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 03(02), 189–194.
- Fakhri, R. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 13(3).

- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hanifah, H., & Nio, S. R. (2023). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna shopee di Kota Padang Haura Hanifah. *Jurnal Riset Psikologi*, 6(1), 1–12.
- Jeany, & Siagian, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7(3), 330–341.
- Kurniawan, S., & Tankoma, A. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Enjoyment on Customer Trust and Loyalty in Online Food Delivery Service. *Binus Business Review*, 14(2), 163–170. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i2.8874>
- Lelasari, N., & Bernarto, I. (2023). The Impact Of Customer Satisfaction On Customer Loyalty Of BCA Mobile Banking. *Jurnal Manajemen*, 27(1), 169–190. <https://doi.org/10.24912/jm.v27i1.1121>
- Lubis, M. D. P., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan , Keamanan , dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(3), 64–74.
- Mardianti, & Suhardi. (2023). Pengaruh Kinerja Layanan , Kepercayaan , dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(4), 365–375.
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 237. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23224>
- Palenewen, E., & Ariadi, G. (2023). Can Instagram Attributes Affect Store Loyalty Mediated by Application Engagement and Interaction Intentions? *Jurnal Dinamika Manajemen*, 14(2), 232–247. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/45019>
- Pratiwi, I., & Mahargiono, P. B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt Rajawali Mentari Kargo Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(9), 1–18.

- Pratiwi, R. P., Ekanova, A. P., & Nagari, O. P. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Shopeefood Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 18–28. <https://doi.org/10.56127/jekma.v1i2.130>
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Rahmawati, W. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada MGS Computer Kota Balikpapan). *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 177–188.
- Ramdaniah, S., Mintarti, S., & Nadir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Jamaah Umroh PT. Arrehlah Wisata Samarinda). *JESM: Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, 1(3), 161–176.
- Rhamdhan, I. M., & Riptiono, S. (2023). The Effects of Religiosity, Trust, Intimacy Toward Commitment and Customer Loyalty at Shariah Microfinance. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 492–500. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.492>
- Safitri, E. R., & Siagian, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jnt Expres Cabang Batam. *Scientia Journal*, 6(1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/49142>
- Sagala, I., Zebua, Y., & Halim, A. (2021). The Impact Of Service Quality Through Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2). <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i2.1430>
- Samara, A., & Metta, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jura : Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JURA/article/download/700/659>
- Saputra, A. A., Yusnita, R. T., & Rahwana, K. A. (2023). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Rumah Makan Saiyo Jaya Di Kabupaten Tasikmalaya). *Panengen: Journal Of Indigenous Knowledge*, 2(1), 28–43.
- Sewaka, S., Anggraini, K., Mas'adi, M., Nurhadi, A., & Arianto, N. (2021). The Effect of Customer Satisfaction and Service Quality of Banking Products on Loyalty of Bank Customer in Tangerang. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.295>

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Sutopo (ed.); ke 2). Alfabeta.
- Sulkarnain, R., Dirwan, & Asbara, N. W. (2022). Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sam Ratulangi. *Nobel Management*, 3(3), 608–621.
- 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>
- Thamrin, G., Bernarto, I., & Kawata, Y. (2020). The influence of trust, satisfaction, value, and brand image on loyalty. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 12(2), 168. <https://doi.org/10.26740/bisma.v12n2.p168-185>
- Tjahjaningsih, E., Isnowati, S., Cahyani, A. T., & Zakaria, S. F. (2024). The Role Of E-Trust In Mediating The Influence Of Online Shopping Experience And E-Wom On Loyalty In Semarang City, Indonesia. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 39(1), 80–98.
- Trisela, L., & Hermanto. (2022). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Jurnal Manajemen*, 26(2), 1533–1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Vernadila, R. Y., & Realize. (2020). Pengaruh Kepercayaan Merek, Citra Merek Dan Persepsi Kualitas Terhadap Loyalitas Merek Sensodyne. *Manajemen Bisnis*, 5(3), 633–646. <https://doi.org/10.22219/jmb.v6i2.5541>
- Widodo, S., & Yosepha, S. Y. (2022). E-loyalty model based on e-service quality, e-trust and e- satisfaction on Gojek consumers in East Jakarta. *International Journal Of Artificial Intelegence Research*, 6(1.2), 1–7. <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.2.607>
- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. P. (2021). The role of perceived usefulness and perceived ease-of-use toward satisfaction and trust which influence computer consumers' loyalty in china. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262–294. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>
- Wulandari, A., & Rahmidani, R. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Customer value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Produk Sampo Lifebuoy. *Jurnal Ecogen*, 5(3), 364. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i3.12866>
- Yani, A. S., & Sinambela, Y. F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi Di Pt Sinarmas Sentra Cipta. *Edunomika*, 08(01), 1–7.