

DAFTAR PUSTAKA

- Alverina, C., & Rustam, T. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bravo Engineering Batam. *Repository.Upbatam.Ac.Id*, 4(3), 397–407. <https://doi.org/10.32877/eb.v4i3.303>
- Andi, E. Y., Lukitaningsih, A., & Hutami, L. T. H. (2021). Pengaruh Daya Tarik Iklan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Indihome. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 341–349. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i2.1840>
- 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. (2020). 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.
- Balaw, P. Y. P., & Susan, M. (2022). the Effect of Brand Image and Brand Trust on Brand Loyalty in Persib Bandung Football Club. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 15(2), 99–102. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v15i2.3984>
- Bernarto, I., & Purwanto, A. (2022). The effect of perceived risk, brand image and perceived price fairness on customer satisfaction. *Brand Image and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction (March 1, 2022)*.
- Indrasari, Meithiana et al. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Jenni, & Nainggolan, N. P. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Privasi dan Daya Tarik Terhadap Loyalitas Nasabah PT BPR Satya Mitra Andalan. *Seiko Journal of Management & Business*, 7(1), 816–824.
- Kasinem, Kasinem et al. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Khotimah, K., Pawirosumarto, S., Lusiana, L., Sari, S., Fitria, L., Yani, A., Rafky, R., Oktarina, Y., & Nofriadi, N. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Pemasaran Online, Citra Merek dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(1), 28–38.
- Kinasih, A. N., & Djawoto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kualitas Produk Interior Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(3), 1–17.
- Laksono, A. W., & Suryadi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Kualitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Pelanggan Geprek Benu Di Kota Malang. *Holistic Journal of Management Research*, 5(1), 8–16.
- Lubis, L. N., & Parhusip, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas, Kepuasan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Simpati (Studi Pada Mahasiswa Universitas Potensi Utama). *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1). <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jubima/article/view/1134%0Ahttps://ejurnal.stie->

- trianandra.ac.id/index.php/jubima/article/download/1134/926
- 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>
- Mansur, M. J., & Evyanto, W. (2024). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lazada Di Kota Batam. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 7(1), 579–591.
- 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>
- Nurfadila, H., & Nurdin, M. R. A. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Air Minum Kemasan Merek Aqua. *Jurnal Ekonomi Dan Industri E-ISSN*, 2656, 3169.
- Nurhaida, & Realize. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Bukalapak Di Kota Batam. *ECo-Buss*, 5(3), 907–920. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i3.651>
- Prayoga, S., & Ginting, A. M. (2024). Pengaruh Customer Experience, Online Sales Promotion, Customer Satisfaction, Brand Image Dan Price Terhadap Customer Loyalty Pada Brand Kategori Kecantikan Platform Tiktok. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 1517–1533. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3852>
- Putri, S. H. D. E., & Saputra, A. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pixy Two Way Cake Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 23(2), 60–71.
- Rahma, F. M., Sumarwan, U., & Nurhayati, P. (2023). The Influence Of Brand Image, Perceived Quality, And Social Media Influencer On Brand Loyalty Of Somethinc: A Study Of Somethinc Beauty Brand. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(3), 919–929. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.3.919>
- Ramadhani, M., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(2), 200–214. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/forbiswira/article/view/2235>
- Ramdaniah, S., Mintarti, S., & Nadir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Jamaah Umroh PT. Arrehlah Wisata Samarinda). *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, 1(1), 115–121. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JESM/article/view/9529>
- 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. (2021). The Impact Of Service Quality Through Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 236–243. <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i2.1430>
- Salsabila, A. F., & Utomo, S. B. (2023). Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk Dan Celebrity Endorser Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(5), 1–16.
- Senjaliani, V., & Magdalena, N. (2023). Faktor-Faktor Antecedent Loyalitas Pelanggan: Penggunaan Media Sosial, Kepercayaan, Dan Risiko Pembelian Pelanggan B2B Umkm. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(1), 23. <https://doi.org/10.19184/bisma.v17i1.37310>
- 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>
- Siagian, E. S., & Purba, T. (2025). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Cosmetic Pixy Di Kota Batam. *YUME : Journal of Management*, 8(1), 519–530.
- Sri Diantari, N K et al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Sutopo (ed.); ke 2). Alfabeta.
- Sulle, Y. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Papua Cabang Kapi). *Jurnal Ilmu Hukum Ilmu Humaniora Dan Politi*, 2(1), hal.102.
- Susanto, A., & Handayani, R. T. (2020). The Influence of E-Trust, User's Experiences, and Brand Equity on Gen Z Female Customers E-Loyalty Towards Imported Cosmetics Brands Through Customers E-Satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, 4(2), 294–300. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v4i2.25727>
- 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>
- Wahyuni, A., & Nainggolan, N. P. (2024). Pengaruh Ease of Use, Brand Image, dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Transportasi Online Maxim. *ECo-Buss*, 7(1), 13–22.
- 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>