

DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome di Witel Telkom Depok. *Journal Of Management*, 12, 35.
- Agustina, F. I. (2020). Pengaruh Presepsi Nilai dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk di Kota Mataram. *Jurnal Media Bima Ilmiah*, 14(9), 3151–3160.
- Alviska, A. R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada konsumen klinik Erha di Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 79–88.
- Andrianto, Y., & Santoso, S. (2019). Effect of Service Quality Dimension and Marketing Mixed Dimension of Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction as Mediation. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(5), 768–779.
- Chan, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 12–23.
- Dewi, K. A. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 43–55.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekobistek*, 6(2), 349–359.
- Fadilah, L., Mulazid, A. S., & Sesunan, Y. S. (2018). The Effect Of Marketing Mix, Brand Image And Service Quality On Customer Loyalty In Bank BNI Syariah. *International Journal of Islamic Business and Economics*, 2(2), 127–136.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Haryeni, Mulyati, Y., & Laoli, E. F. (2017). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 19(2), 189–201.
- Hasanah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(8), 1–19.
- Kusumadewi, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko UD Putra TS Majalengka. *Jurnal Manajemen & Akuntansi*, 4(2), 87–98.
- Laila, A. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas

- Konsumen Pada PT JNE Surabaya. *Jurnal Riset Dan Ilmu Manajemen*, 6(6), 1–17.
- Laoh, B. V. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Toko Buku Gramedia di Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1408–1417.
- Maharani, Y. T., & Zaini, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 14, 10.
- Minrohayati, Harsasi, M., & Pujianstuti, S. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Buku Online Universitas Terbuka. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(3), 155–162.
- Nainggolan, N. P. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen UPB*, 6(1), 49–62.
- Nugraha, D. A., & Ferlina, A. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Proceeding of Management*, 6(3), 6172–6179.
- Prastiwi, M. P., & Zaini, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Car Malang (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Pemasaran Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang Tahun Akademik 2017/2018). *Aplikasi Bisnis*, 4(1), 77–82.
- Pratama, A. W., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Armor Kopi. *E-Proceeding of Management*, 6(2), 2440–2444.
- Ria Octavia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, K., & Simanjuntak, J. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MOTOR KAWASAKI PRIMA DI KOTA BATAM. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 81–89.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 2(2), 1–17.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The Master Book of SPSS*. Yogyakarta: STARTUP.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- V. Wiratna Sujarweni. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS DAN*

EKONOMI. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.

- Walangare, J. L., Moniharapon, S., & Roring, F. (2019). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan, Kepercayaan, dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Coffee Bean Mantos. *Jurnal EMBA*, 7(1), 581–590.
- Yogi, I. G. P., & Raastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 706–733.