

## DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Ardianto, K., Nuriska, F. P., & Nirawati, L. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Ulasan Produk Terhadap Minat Beli Ulang Emina Pada Official Store Shopee Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 2(2), 62–75. <https://doi.org/10.31599/jmu.v2i2.759>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219–231. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Erchikka, Y. N. T., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Gojek di Kota Surabaya. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1070–1077. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.584>
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Farida, A. I., & Prabowo, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi E-Commerce Zalora Di Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 1449–1458. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Games, Y. R. & D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Pangkas Rambut Densiko Bukittinggi Yahya. *Media Manajemen Jasa*. 11(1), 1–23.
- Hamid, S.E., M. . dan D. S. M. A. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia
- Hazbi, M. G., Handayani, T., & Bernadin, M. D. (2021). Analisis Keunggulan Bersaing Kopi Kenangan Di Jakarta Selatan. *KORELASI Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 789–805.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Iyut, N., & Sumitro. (2020). Pengaruh Brand Trust dan Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan yang Dimediasi oleh Keputusan Pembelian Marcks (Studi Kasus pada PT. Kimia Farma Veteran). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1(1), 1–25.
- Jaya, I Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Edited by Fira Husaini. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kurniawan. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah

- Makan Bebek Kaleyo Cabang Cempaka Putih). *Jurnal STEI Ekonomi*, 3(1), 87–103.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Mahsyar, J. H. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 3(2), 15–25. <https://doi.org/10.25134/ijsm.v3i2.3898>
- Mamesah, P. R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Horison Kendari. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 46–52. <https://doi.org/10.52423/bujab.v1i2.9562>
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Miati, I. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handycrafts Pada Sentra Kerajinan Bambu Mangkubumi Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*, 3(2), 19–34.
- Mufidah, S. Z., Baidlowi, I., & Kasnowo, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen Rinni Mekeup Gondang). *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3(2), 231–243. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v3i2.178>
- Muthohar, N. U. dan M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Susuku Café Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 142–150. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>
- Nasruddin. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Di Pt. Hadji Kalla Cabang Palopo. *Jurnal Ekonomi*, 3(2), 19–27.
- Nasution, M. I., Fahmi, M., Jufrizen, Muslih, & Prayogi, M. A. (2020). The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS). *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(5), 1–8. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/5/052052>
- Nguyen, T.T.N. (2020) “Developing and validating five-construct model of customer satisfaction in beauty and cosmetic E-commerce,” *Journal Heliyon*, 6(9), 1–14. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04887>
- Ningrum, S. L. dan N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 45–55. <https://doi.org/10.52447/mmj.v11i1.6968>
- Nirawati, L., Safitri, B. A. D., & Ahmad, R. F. (2020). Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis Upn “Veteran” Jawa Timur). *Journal Syntax Idea*, 2(9), 594–604.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, dkk. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press.

- Philip kotler, K. L. K. (2018). *Management marketing*. Jakarta: PT Indeks
- Pratama, M. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pt. Indomarco Prismatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(1), 49–64. <https://doi.org/10.53067/ijebe>
- Ramadhani, D. C., & Hidayat, I. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Pelanggan dan Hambatan Perpindahan Terhadap Retensi Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(4), 6–21.
- Ratna Sari, A., & Dwiridotjahjono, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Gojek di Kabupaten Lamongan. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 670–679. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3889>
- Rendelangi, A. B., Sahyuni, S., & Manan, L. A. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Toko Alvian Resa Prianto Desa Ambaipua Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. *Sultra Journal of Economic and Business*, 4(1), 60–71. <https://doi.org/10.54297/sjeb.v4i1.454>
- Rianto, M. R., & Handayani, M. (2021). Pengaruh Financial Knowledge, Pendapatan dan Social influence terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Digital pada Generasi Milenial Islam di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1858–1865.
- Ritonga, H. M., dkk (2018). *Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi*. Medan: CV. Manhaji
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rosdiana, R., Haris, I. A., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Pakaian Secara Online. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 318–328. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20164>
- Sihombing, P. R., & Arsani, A. M. (2022). *Aplikasi SmartPLS untuk Statistisik Pemula*. Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional
- Sunarsi, M. S. P. dan D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2018. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Uffandi, E. (2023). Model Inovasi Produk Dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 5(1), 62–69. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/view/693%0Ahttps://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/download/693/677>
- Wahyuningsih, E., & Yusnelly, A. (2021). Pengaruh Profitabilitas Dan Dewan Pengawas Syariah Terhadap Pengeluaran Zakat Dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*,

4(1), 277–290. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).7169](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).7169)

William & Tiurnari purba. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.

Yosepha, R. Y. D. dan S. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsuraya*, 1(1), 82–91.