

## DAFTAR PUSTAKA

- Adji, J., & Hatane, S. (2014). *PENGARUH SATISFACTION DAN TRUST TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN ( PURCHASE INTENTION ) DI STARBUCKS THE SQUARE*. 2(1), 1–10.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Ariyanto, A., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., & Widiati, E. (2023). *Manajemen Pemasaran*.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>
- Chusnul, R., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Dari, A. W., & Saputra, S. (2022). Pengaruh Pengelolaan Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management), Nilai Yang Dirasakan (Perceived Value), Kualitas Yang Dirasakan (Perceived Quality), Dan Kepuasan (Satisfaction) Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Di Kota Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(3), 1186–1202. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i3.44000>
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS  
25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26, 27–40.
- Hidayah, F. N. (2023, Juli 26). *Angkutan Darat Jadi Moda Transportasi Favorit Wisnus Pada 2022*. Dipetik Oktober 10, 2023, dari GoodStats: <https://data.goodstats.id/statistic/angkutan-darat-jadi-moda-transportasi-favorit-wisnus-pada-2022-3Alwx>

- Khairawati, S. (2020). Research in Business & Social Science Effect of customer loyalty program on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(1), 15–23.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). Marketing Management. In *Ebook of Marketing Management 13th edition* (Vol. 1).
- Kurniawan, R., & Monica. (2022). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN, MOTIVASI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MASYARAKAT LOKAL PADA PUSAT PERBELANJAAN DI KOTA BATAM. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 550–562.
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450–465. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i4/2821>
- Marisa, D., & Atika. (2022). Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 129–138.
- Mukminin, M. A., & Latifah, F. N. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo (The Influence of Brand Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo). *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 4(1), 54. <https://doi.org/10.21070/perisai.v4i1.525>
- Prabowo, A., & Mardhiyah, D. (2023). *PENGARUH SERVICE QUALITY , PERCEIVED VALUE , TRUST , CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP LOYALTY DI PATUNA TOUR & TRAVEL*. 10(2).
- Priangani, A. (2013). Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks. *Jurnal Kebangsaan*, 2(4), 1–9.
- Rahmawati, N., Ramdan, A. M., & Samsudin, A. (2019). *ANALISIS NILAI PELANGGAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN WISATA KULINER SELAMAT TOSERBA SUKABUMI*. 1(Juni), 1–23.
- Rambe, D. N. S., & Aslami, N. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Pasar Global. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 213–223. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v1i2.853>
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). Impact of Service Quality, Trust and Perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 298–304. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.080>

- Rico, ., Tecoalu, M., Wahyoedi, S., & Purnama, E. D. (2019). *The Effects of Trust, Service Quality and Perceived Value on Satisfaction and Their Impact on Loyalty.* 325–330. <https://doi.org/10.5220/0008492603250330>
- Saraji, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Di Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(1), 13. <https://doi.org/10.33370/jpw.v21i1.289>
- Sebastias, A., & Pramono, R. (2021). PENGARUH PERCEIVED VALUE, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA OUTLET NIKE DI JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 698–711.
- Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). SERVICE QUALITY, PERCEIVE VALUE, SATISFACTION, TRUST, DAN LOYALTY PADA PT. KERETA API INDONESIA MENURUT PENILAIAN PELANGGAN SURABAYA. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, 4(1), 23–37.
- Septiyan, O., & Sutrisna, E. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Perceived Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru.* 5(3), 248–253.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY. *JSMBI ( Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia )*, 8(2), 244–259.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : ALFABETA.
- Supertini, N. P. ., Telagawathi, N. L. ., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pusaka kebaya di singlaraja. *Jurnal Manajemen Dan*

*Bisnis*, 2(1), 61–73.

- Tanisah, & Maftuhah, I. (2015). *THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, AND PERCEIVED VALUE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY*. 6(1), 55–61.
- Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24.
- Utami, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Nilai Yang Dirasakan Dan Kepercayaan Yang Dirasakan Terhadap Loyalitas Elektronik Pada Belanja Terhubung. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 13(2), 43–50. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v13i2.12489>
- Widyaningtyas, R. (2010). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA KERETA API HARINA (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*