

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, F. (2015). Pengaruh kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan dan komunikasi word of mouth terhadap loyalitas pelanggan minimarket. *Saticfaction, Image and Loyalty*, 42, 9/10.
- Afandi, Y. M. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ...*.
<http://repository.unissula.ac.id/11218/>
- Aini, T. N. (2020). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>
- Effendy, M. L., Sari, M. I., & Hermawan, H. (2021). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Kopi Cak Kebo. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2), 107. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v8i2.24805>
- Endarwita, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Bri Cabang Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 1(3), 167–180. <https://doi.org/10.31846/jae.v1i3.105>
- Gofur, A. (2019). *KEPUASAN PELANGGAN Abdul Gofur*. 4(1), 37–44.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika : Jurnal Magister Psikologi*, 8(2), 119. <https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/analitika/article/view/875>
- Hayati, D., Hariyanti, D., & Kadi, D. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI, CITRA PERUSAHAAN, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN (Studi Kasus Pengguna Jasa TIKI Cabang Kota*

Madiun).

Huda, O. K., & Nugroho, A. T. (2020). Pengaruh Word of Mouth dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan Merek. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(02), 141. <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i02.436>

Kristiana. (2017). Analisis Perbedaan Persepsi Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Kilat Dan Non Kilat Konsumen Di Kantor Pos Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1999(December), 1–6.

Muchlis, M., & Dewanto, A. (2011). Pengaruh kepercayaan , kepuasan pelanggan dan komitmen hubungan terhadap citra rumah sakit di Kota Blitar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 469–480. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/554>

Murni, C. (2020). *PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ONLINE SHOP DI SHOPEE.*

Muslimat, A., & Wahid, H. A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 120. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i2.9080>

Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Novianti et al., 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108.

Oliviana, M., Mananeke, L., & Mintardjo, C. (2017). Pengaruh Brand Image Dan Wom (Word of Mouth) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rm.Dahsyat Wanea. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1081–1092.

<https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16065>

Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al*

Tijarah, 5(1), 46. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>

Reynaldo. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada bidang jasa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Sembiring, I., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). *Manajemen Produksi dan Operasi*. 15(1), 1–10.

Shilawati, A. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen*. 16.

Sukmawati, I., & Massie, J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 729–742. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.9573>

Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>

Susilana, R. (2015). Modul Populasi dan Sampel. In *Modul Praktikum* (pp. 3–4). http://file.upi.edu/Direktori/DUAL-MODES/PENELITIAN_PENDIDIKAN/BBM_6.pdf

Triasmoko, D. (2014). PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Penelitian pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 12(1), 82871.

Utami, D. (2021). *PERANAN COST ON DELIVERY DAN KEPERCAYAAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAZADA DI LUMAJANG*. 6.