

## DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, Nadhril. 2020. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok." *Manajemen* 12 No.1(1):32–39.
- Afrilia, Ascharisa Mettasatya. 2018. "DIGITAL MARKETING SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN 'WAROENK ORA UMUM' DALAM MENINGKATKAN JUMLAH KONSUMEN." *Jurnal Riset Komunikasi* 1(1):147–57. doi: 10.24329/JURKOM.V1I1.21.
- Afriyanto, Fery, and Hera Heru. 2019. "HUBUNGAN ANTARA KETELADANAN GURU BK DENGAN PERILAKU SOPAN SANTUN SISWA KELAS VIII D SMP NEGERI 1 COLOMADU TAHUN PELAJARAN 2018/2019." *Jurnal Medika* 5(2).
- Andriano, Arman, Azhari, and Royansyah Putra. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Merk Aviator." 4(1):114–23.
- Anggraeni, Viranty Bina, and Iriani Iriani. 2021. "Analisis Strategi Pemasaran Produk Tikar Dengan Konsep 4P (Price, Product, Place, Promotion), AHP (Analytical Hierarchy Process) Dan Topsis Di CV. XYZ." *JUMINTEN* 2(3):167–78. doi: 10.33005/JUMINTEN.V2I3.281.
- Bahrudin, Muhammad, and Siti Zuhro. 2016. "PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN." *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 3(1):1–17.

- Bilgies, A. F. 2016. "Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo." *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri* 1(1).
- Bobanto, William S., Arie S. M. Lumenta, and Xaverius Najoan. 2015. "Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet (Studi Kasus PT. Kawanua Internetindo Manado)." *E-Journal Teknik Elektro Dan Komputer* 4(1):80–87.
- Busman, Sherwin Ary, and Gunawan Wibisono. 2021. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Paket Internet Xl Axiata Di Masa Pandemi Covid 19." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 4. No:pp-50-56.
- Darwin, Steven, and Yohanes Sondang Kunto. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulifindonesia – Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2(1):1–12.
- Fahmi, Syaifuddin. 2015. "Analisis Perencanaan Strategi Pemasaran Pada PT. Hapeel Pharmindo." *Journal of Strategy Business* 2(3):344–63.
- Firdayanti, Restika. 2012. "Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion Online." *Journal of Social and Industrial Psychology* 1(1):1–7.
- Hidayat, Deddy Rakhmad, and Muhammad Riza Firdaus. 2016. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya)." *JWM (JURNAL WAWASAN MANAJEMEN)* 2(3):237–50.

- Indah, Dewi Rosa. 2016. "Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa." *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam* 5(2):545–54.
- Irnandha, Aris, and Agung Utama. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)* 5(6):660–69.
- Ishak, Asmai, and Zhafitri Luthfi. 2011. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs." *Jurnal Siasat Bisnis* 15(1):55–66. doi: 10.20885/jsb.vol15.iss1.art5.
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto. 2021. "Artikel Statistik Yang Benar." *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)* (18210047):1–12.
- Kesuma, Eka, Amri, and Shabri. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh." *Manajemen* 4(4):176–92.
- Khoirunnisa', Arifatu Afifah, and Andi Wijayanto. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10(1):672–80. doi: 10.14710/jiab.2021.29180.
- Maramis F, Sepang J, Soegoto. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6(3):1658–67. doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- Normasari, Selvy. 2013. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP



KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(2):1–9.

Nuryani, Fajar Tri, Nurkesuma Nurkesuma, and Baruna Hadibrata. 2022. “Korelasi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Promosi.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3(4):452–62.

Prathama, Frenky, and Laura Sahetapy. 2019. “PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN E-COMMERCE LAZADA.” *Agora, Jurnal Manajemen Bisnis* 7(1).

Prihandini, Florensia, A. Sigit, and Pramono Hadi. 2021. *Pengaruh Marketing Public Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan.*

Putra, Henry Restu, Yusuf Pebrianto, and Tiris Sudrartono. 2022. “Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.” 3(June).

Putra, Surya Dwi, and Ni Wayan Ekawati. 2017. “PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SEPEDA MOTOR VESPA.” 6(3):1674–1700.

Qomariah, Nurul. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur).” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10(1):177–87.

- Rahman, Siskawati. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln ( Persero ) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction." *Jurnal EMBA* 7(1):301–11.
- Sansuri, Bagis, and Sutanto. 2015. "UNIVERSITAS MATARAM September 2015 UNIVERSITAS MATARAM." (September):1–25.
- Sari, Devi Krismara. 2013. *ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SIM CARD XL (Studi Kasus Pada Siswa SMA Negeri 3 Ponorogo)*.
- Satriady, Aldrias. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya)." *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 1(1):1–18. doi: 10.54259/ministal.v1i1.311.
- Satriawan, Firman, and Eka Yuliana. 2016. "PENGARUH SALES PROMOTION TERHADAP PENJUALAN MOBIL MEREK TATA MOTORS DI GAIKINDO INDONESIA INTERNASIONAL AUTO SHOW (GIAS) 2015." 3(3):390–92.
- Silfiani, Yen Yen, and Hardi Utomo. 2017. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Strategi Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Amdk Java." *Among Makarti* 10(20):37–54.
- Silvia, Gita, and Kasful Anwar US. 2021. "Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumen Tokopedia Pada Masyarakat Kota Jambi." *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan* 1(3):240–51. doi:

10.55047/transekonomika.v1i3.44.

Soegoto, Agus Supandi. 2013. "Persepsi Nilai Kepuasan Pelanggan Terhadap Public Relation Di Rumah Sakit." *Emba* 1(3):1271–83.

Srilisnani, Ahmad Amin, and Yaspin Yolanda. 2019. "Penerapan Model Pembelajaran Contextual Teaching and Learning (Ctl) Terhadap Aktivitas Siswa Kelas X Di Sma Negeri 5 Model Lubuklinggau Tahun Pelajaran 2018/2019." *Silampari Jurnal Pendidikan Ilmu Fisika* 1(1):60–73. doi: 10.31540/sjpif.v1i1.319.

Sugiarsih Duki Saputri, Rini. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10(1):46–53. doi: 10.35814/coverage.v10i1.1232.

Suwadi, Widodo, Yusup Arip, Riza Dessy Nila Ayutika, and Fery Setiawan. 2021. *Pengantar Manajemen*. Eureka Media Aksara.

Tinungki, Deysy Deyby, Johny R. E. Tampi, and Aneke Y. Punuindoong. 2018. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Penjualan Motor Yamaha Mio M3 Pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Tumpaan Deysy." 6(3):10.

Wardi, Yunia, Hendri Andi Mesta, and Ilda Rahmayeni. 2017. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Mitra Beasiswa AJB Bumiputera 1912 Cabang Kota Pariaman." *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis* 6(1):15–30.

Widiawati, Kristiana. 2018. "PERAN STANDAR KOMPETENSI KARYAWAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA BISNIS PERBANKAN DI INDONESIA." *VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu*

*Administrasi Dan Sekretari* 1(2):17–31.

Yuniarta, Frizky, Ika Barokah S., and Gusti Ayu Wulandari. 2019. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 6(2):152. doi: 10.19184/ejeba.v6i2.11160.

