

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Hadi, S. (2017). The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*. Vol. 19, No. 11.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Hurriyati, R. (2016). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrawati. (2016). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. (Cetakan 1). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong, G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Edisi 15. Pearson Education, Inc.
- Kusumadewi, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko UD. Putra TS Majalengka. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*. Vol. 4, No. 2.
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 3, No. 2.
- Luthfianti, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna OVO 2019. Universitas Telkom.
- Maharani, Y. T., & Zaini, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Distro Redzone T-shirt Maker). *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Vol. 2, No. 1.
- Maisa, A. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia (Survey Pada Konsumen Tokopedia di Kota Bandung). Universitas Telkom.

- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, M. J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Belanja Online Shopee Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan*. Universitas Sumatera Utara
- Prastiwi, M. P., & Zaini, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Car Malang*. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Vol. 4, No.1.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Jakarta: Andi.
- Purnomo, A, R. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Fadilatama.
- Putri, A. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Carousell*. Universitas Telkom.
- Randi, S. M., Chalil, H., Santi, I. N. (2017). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Dua Putri di Kelurahan Dua Putri Matano Bungku Tengah*. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 3, No. 2.
- Riduwan., & Kuncoro, E. A. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Romadhan, M. R., Indriastuty, I., & Prihandoyo, C. (2019). *E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen*. *Jurnal GeoEkonomi*. Vol. 10, No. 2.
- Sari, I. P. (2020). *The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Trust on Customer Loyalty in PT Teleperformance Indonesia*. *Humanities, Management and Science Proceedings*. Vol. 1, No. 1.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, H., & Sayuti, A. J. (2017). *Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of*

- Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*. Vol. 19, No. 5.
- Setyoparwati, I. C. (2019). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. Vol. 3, No.3.
- Silalahi, U. (2016). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif SPSS. Dalam Metode Penelitian Kuantitatif SPSS*. Jakarta: Kencana, Prenada Media Grup.
- Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The Influence of Service Quality and Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*. Vol. 12, No. 3.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supertini, N. P. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 2, No. 1.
- Thamrin, A., & Tantri, F. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*. Vol. 4, No. 2.
- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3, No. 1.
- Tumini., & Pratiwi, M. D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Otobus AKAS IV Probolinggo. *Prosiding Seminar Nasional*.
- Unidha, M. (2017). The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City. *Arabian Journal of Business and Management Review*. Vol. 7, No. 5.