

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Administrasi Publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta
- Afif, M., Ramadhan, F., Saroh, S., Machfudz, M., & Manajemen, M. (2019). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang*.
- Amir M, (2018) PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASANKONSUMEN PENGGUNA NOTEBOOK ACER PADA PT.GENIUS ALVA MAKASSAR. STIE Tri Dharma Nusantara Makassar
- Agung Wicaksono, D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3).
- Aini Fadhila, N. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK SYIFA MEDICAL CENTER. In *Media Studi Ekonomi* (Roč. 21, Číslo 1).
- Bintang Pratama, A. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. INDOMARCO PRISMATAMA CABANG KEMIRI RAYA KOTA TANGERANG SELATAN*. 2(1). <https://doi.org/10.53067/ijebef>
- Caniago, A. (2022). ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Dewi R.Y, & Yosepa S. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsuraya*, 1(1), 82–91.
- Eva, N., & Lestari, P. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2). <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Gesta Nabilla, A., Tuasela, A., & Tinggi Ilmu Ekonomi Jambatan Bulan, S. (2021). *STRATEGI PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN PADA DIVA KARAOKE RUMAH BERNYANYI DI KOTA TIMIKA*. 5(2).
- Ghozali I, & Latan H. (2015). *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris* (Ghozali I & Latan H, Ed.; 2. vyd.). Universitas Diponegoro .

- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME* (Roč. 2).
- Iendy, Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, CV.Penerbit Qiara Media – Pasuruan, Jawa Timur
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya.
- Kasinem. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*. 17(4), 329–339.
- Khaerul Maburr, A., & Ruma, Z. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA OMPO KABUPATEN SOPPENG*. 19(2), 143. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.23514>
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Masili V, Lumanauw Bode, & Tielung V.j maria. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA TOKO BAHAN BANGUNAN MENTARI DI DESA SEA KECAMATAN PINELENG KABUPATEN MINAHASA*. 10(4), 44–45.
- Meida, F., Astuti, M., Nastiti, H., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Jl Rs Fatmawati, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19*.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Oktaviani Silvia, & Purnama Reka Ardian. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA PT.SINAR MAS MULTIFINANCE CABANG SUKABUMI)*. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2798–1581), 1–23.
- Priansa, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Alfabeta

- Ramanta, T. H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Tri, O. :, Ramanta, H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021a). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MEBEL DI CV. KARUNIA MEUBEL TUMINTING ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER LOYALTY FURNITURE PRODUCTS AT CV. KARUNIA MEBEL TUMINTING*. 9(1), 1018–1027.
- Ramanta, T. H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Tri, O. :, Ramanta, H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021b). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MEBEL DI CV. KARUNIA MEUBEL TUMINTING ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER LOYALTY FURNITURE PRODUCTS AT CV. KARUNIA MEBEL TUMINTING*. 9(1).
- Revangelista Mambu, J. E. T. D. D. S. M. P. S. A. B. T. R. (2021). Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi E-Commerce Shopee di Kota Tondano. In *Productivity* (Roč. 2, Číslo 1).
- Situmeang, A. P., Nainngolan M.H, & Kristiadi Agus. Al. (2019). *Jurnal EDUTURISMA, Edisike-7, Volume IV Nomor 1, Periode Juni 2019 November 2019* 32 *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN SUSHIMAS*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. CV Alfabeta: Bandung.
- Wildhania Basuki, Z., & Rachmawati, I. (2019). PENGARUH „APPSCAPE“ TERHADAP ADOPSI APLIKASI MOBILE DAN M-LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA DI INDONESIA *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. *Zelda Wildhania Basuki*, 1(2), 339–354.