

## DAFTAR PUSTAKA

- Afreza, C. (2024). *Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Market*. 13, 105–124. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i1.1005>
- Agus, I. K., & Putra, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV . Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung*. 1(4), 1279–1291.
- Akbar, R., & Am, A. N. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Kampar Bakery Bangkinang). *Jurnal Manajemen*, 18(2), 194–224. <https://doi.org/10.25170/jm.v2i18.1832>
- Akdon, R. dan. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Alfabeta.
- Alimbudiono, L. S. (2020). *Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan*. CV. Jakad Media Publishing.
- Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02), 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>
- Bakar, A. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Boby Gustiawan, et. al. (2022). *Effect of trust , quality of service and product quality on consumer loyalty in*. 4(1), 54–65.
- Christian Elizar, Ratna Indrawati, T. Y. R. S. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private Hospital of East Jakarta, Indonesia*. 4(2).
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN ( STUDI KASUS KLINIK KECANTIKAN BEAUTY INC )*. 1.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Simamora)*. Universitas Diponegoro.

- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Halimatussakdiah, C. F. M. B. S. dan. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Variabel Kepuasan Pada PT. Indah Logistik Cargo Di Kota Langsa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 7(4). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala
- Handayani, J., Deriawan, D., & Hendratni, T. W. (2020). Pengaruh Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya pada Kepuasan Konsumen. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 91. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2261>
- Harjadi, D. (2021). *The Effect of Service Quality and Trust on Customer Loyalty and Satisfaction : A Case Study of Online Taxi Customers in Indonesia*. 27(06), 1513–1523. <https://doi.org/10.47750/cibg.2021.27.06.120>
- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Perkasa.
- Keloay, G., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh Wenang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 26. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23511.26-33>
- Keni, J. (2020). *Prediksi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. II(1), 110–121.
- Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lailatuzzahryyah, C. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA WIN'S SALON PONOROGO). *FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO*.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

- Made, N., Quality, S., & Satisfaction, C. (2023). *The role of trust in mediating the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in the money changer industry badung regency*. 497–512.
- Mahyarni, M. (2013). Theori TRA Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal El- Rizasah*, 4(1), 13.
- Novitasari, M., Amah, N., Ayera, A., Aziz, A., & Gunardi, A. (2024). Service Quality and Customer Loyalty: the Role of Satisfaction and Trust in Indonesian Sharia Bank. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 17(1), 87–98. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v17i1.12659>
- Primaputra, R. Z., & Sudaryanto, B. (2023). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kepercayaan Konsumen, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi Shopee Food (Kasus Pada Pengguna Layanan Shopee Food Yang Berdomisili Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 12(1), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Rachman, R., & Oktavianti, R. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online ( Survei Pengguna Produk UniPin )*. 5(1), 148–153.
- Ramadhan, H., Edward, Y. R., & Ariesa, Y. (2021). *Analysis Of The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable In Menantea Field*. 1498–1506.
- Simanjuntak, H. P. P. (2017). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Lokal (Study Kasus: Air Minum Isi Ulang Dalam Kemasan AQUANAB Nabire). *Jurnal Teknologi Dan Rekayasa*, 2(1), 19–29. <https://uswim.e-journal.id/fateksa/article/view/35>
- Siswadhi, F., Ahmad, M., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Religiusitas terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62. <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Sulaiman, S. M., Muhammad, M. A., & Muhammad, A. D. (2021). *Mediating Role of Customer Satisfaction between Service Quality and Customer Loyalty with Non-Interest Bank in Nigeria*. 4(January), 1–30.
- Surahman, I. G. N., Ngurah, P., Yasa, S., & Wahyuni, N. M. (2020). *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency*. 7, 46–52.
- Sutisna. (2013). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Erlangga.
- Tantawi, R., & Husaini. (2017). Analisis Pengaruh Sikap , Norma Subyektif dan Keperilakuan terhadap Niat Konsumen Membeli Smartphone Blackberry. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 1(2), 161–174.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Waruwu, H. M. P. B., Gea, N. E., & Mendrofa, R. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud. Wery Bakery Miga Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1542–1548.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44014/40252>
- Yuliamir, H., R, Y. S., Hadi, S., Rahayu, E., & Palupiningtyas, D. (2023). Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, customer experince, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen hotel bintang 4 di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 42–53.
- Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 4(2), 9.