

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Arfianti, S. R. (2014). Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal*, 3(2).
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2015). *Penelitian tindakan kelas*. Bumi Aksara.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 79–89.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278–302. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>
- Caroline, R. J., Simarmata, P., & Murtatik, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BCA Finance Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan. *Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 67–82.
- Clow, K. E., & Baack, D. (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications* (8th ed.). Pearson.
- Dewi, A. C. (2019). *Pengaruh restaurant atmospherics terhadap customer satisfaction di cumi-cumi cafe & resto Jakarta*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Dharmadi, L. F., & Dwi, M. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BRI Cabang Cawang. *Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 59–68.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS* (7th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. BPFU Universitas Diponegoro.
- Gul, R. (2014). The relationship between reputation, customer satisfaction, trust, and loyalty. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), 368–387.
- Hidayat, F. (2020). *Mengenal hukum perusahaan*. Pena persada.

- Iqbal, M. (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen dalam Jasa Kereta Api*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ismail. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Surya Kencana.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kim, S., & Park, H. (2013). Effects of various characteristics of social commerce (s-commerce) on consumers' trust and trust performance. *International Journal of Information Management*, 33(2), 318–332.
- Kim, W., Kim, H., & Hwang, J. (2020). Sustainable growth for the self-employed in the retail industry based on customer equity, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 101963.
- Kominfo. (2016). *Tingkatkan Iklim Investasi, Ekspor Non Migas dan Reformasi Fiskal*. [https://kominfo.go.id/content/detail/8227/tingkatkan-iklim-investasi-ekspor-non-migas-dan-reformasi-fiskal/0/kerja\\_nyata](https://kominfo.go.id/content/detail/8227/tingkatkan-iklim-investasi-ekspor-non-migas-dan-reformasi-fiskal/0/kerja_nyata)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2014). *Authorized adaptation from the United States edition, entitled Principles of marketing* (15th ed.). Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Lahap, J., Ramli, N. S., Said, N. M., Radzi, S. M., & Zain, R. A. (2016). A study of brand image towards customer's satisfaction in the Malaysian hotel industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 149–157.
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). Pengaruh citra perusahaan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang). *MADIC*.
- Maharani, A. D., & Darmastuti, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang*. Universitas Diponegoro.
- Makanyeza, C., & Chikazhe, L. (2017). Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*.
- Mardalis. (2010). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara.
- Marlinda. (2018). *Pengaruh Customer relation management dan Kepercayaan*

*Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Mokhtar, M. R., & Shamsudin, M. F. (2020). How to keep up with customer? *Journal of Postgraduate Current Business Research*, 5(1).
- Molle, M. A., Mandey, S. L., & Kojo, C. (2019). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada royal's resto and function hall di Kota Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Muflih, M. (2021). The link between corporate social responsibility and customer loyalty: Empirical evidence from the Islamic banking industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102558.
- Nela, K. F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembeli (Studi Pada Konsumen Dodol Salak Produksi Desa Pangu). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Neupane, R. (2015). The effects of brand image on customer satisfaction and loyalty intention in retail super market chain UK. *International Journal of Social Sciences and Management*, 2(1), 9–26.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4\_suppl1), 33–44.
- Omoriegie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*.
- Panjaitan, B. O., Farida, N., & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 166–172.
- Pattiwaellapia, O. S. (2020). Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Belajar dapat Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa dengan Mediasi Kepuasan Mahasiswa? *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(4), 252–262.
- Permadi, K. D., & Netra, I. G. S. K. (2015). *Pengaruh Reputasi, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Minat Melamar Pekerjaan Oleh Mahasiswa Universitas Udayana*. Udayana University.
- Pontoh, M. B., Kawet, L. K., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank

BRI cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3).

Pratiwi, T. C. R., & Widiyastuti, T. (2018). Analisis citra perusahaan terhadap keputusan pembelian motor merek Yamaha di CV Alvina Indah Motor Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 161–169.

Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Pustaka Setia.

Puspitasari, S. W., & Astuti, S. R. T. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi customer loyalty melalui customer satisfaction (studi pada pelanggan indihome di kota semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 165–179.

Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.

Rivai, S., & Yudisthira, H. (2020). Dampak Implementasi Corporate Governance Terhadap Praktek Manajemen Laba Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi Keuangan Review*, 16(2).

Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–32.

Rosdiana, R., & Haris, I. A. (2018). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Pakaian Secara Online. *International Journal of Social Science and Business*, 2(3), 169–175.

Sangadji, E. ., & Sopiiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.

Sari, D. A. K. (2017). *Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Retensi Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Pengguna Kartu Perdana Telkomsel di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.

Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: sebuah pengantar, aplikasi untuk riset* (Vol. 5, Issue 2). Salemba Empat.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons Ltd.

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.

Siallagan, I. S. P., & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP*, 6(1), 1–13.

- Sidabalok, J. (2012). *Hukum Perusahaan: Analisis Terhadap Pengaturan Peran Perusahaan Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional di Indonesia*. Nuansa Aulia.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryawardana, E., & Yani, T. E. (2017). Analisis Pengaruh Reputasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 258–269.
- Tabrani, M., Amin, M., & Nizam, A. (2018). Trust, commitment, customer intimacy and customer loyalty in Islamic banking relationships. *International Journal of Bank Marketing*.
- Tetuko, A., & Nugraheni, D. A. (2016). *Gambaran Loyalitas Pelanggan Apotek Terhadap Produk Kimia Farma Di Kota Medan*.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (1st ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Y. C., Hartono, S., & Kustiyah, E. (2020). Kepuasan nasabah ditinjau dari kualitas layanan, reputasi perusahaan, dan persepsi klaim nasabah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01).
- Van Lierop, D., & El-Geneidy, A. (2016). Enjoying loyalty: The relationship between service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in public transit. *Research in Transportation Economics*, 59, 50–59.
- Widianingrum, S. P., & Soediono, W. (2016). The effect of trust, communication and satisfaction on loyalty of the car insurance customer. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 18(1), 73–78.
- Wulandari, A., & Rasipan, R. (2018). Peran Reputasi Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 14(2), 121–132.
- Wulur, L. M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of service quality and brand trust on customer satisfaction and customer loyalty pertamina hospital balikpapan. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01).
- Yulandra, S. T., & Haryati, R. (2020). Pengaruh reputasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian konsumen pada rio mini market di lubuk basung kabupaten agam. *Jurnal Matua2*, 2(4), 295–306.

Zuhra, F., & Sukma, S. (2018). Reputasi Merek Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Di Bank Mandiri Syariah KCP Bireuen. *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Negeri Lhokseumawe*, 2(1).