

DAFTAR PUSTAKA

- Caroline, R. J., Simarmata, P., & Murtatik, S. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT BCA FINANCE KANTOR PUSAT PONDOK INDAH JAKARTA SELATAN. *EKONOMI DAN BISNIS, Vol. 4 No. 1*, 67-82.
- Chang, L.-Y., Lee, Y.-J., & Huang, C.-L. (2010). Influence of E-Word-Of-Mouth on the Consumer's Purchase.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 1 - 10.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- G., J., & Barners. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gupta, Y., & Rastogi, P. (2011). To Find Out the Main Factors Affecting Purchase Decision of Anti Aging Products With Reference to OLAY. *ASIA PACIFIC JOURNAL*, Volume 2, Issue 6 .
- Handayani, T., & Fathoni, M. A. (2019). *Manajemen Pemasaran Islam*. Deepublish.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing 18th Edition*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. CV. Budi Utama.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV MITRA PERKASA UTOMO. *AGORA Volume 7. No : 1*.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. (2018). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SULUTGO. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3*, 1198 - 1207.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Consumer Behavior 11st Edition*. Boston: Prentice Hall.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Predana Media.
- Prasad, S., Gupta, I. c., & Totala, N. K. (2017). Social Media Usage, Electronic Word of Mouth and Purchase Decision Involvement. *Asia-Pacific Journal*, Vol. 9 Issue: 2.
- Ratminto, & Septi, A. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rofiq, A. (2007). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce . *Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas*.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.

- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thapa, S., Devkota, N., & Paudel, U. R. (2020). Effects of Service Quality on Customers Satisfaction of Domestic Airlines in Nepal. *Quest Journal of Management and Social Sciences Volume 2 Issue 2*, 240-250.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thurau, T. H., Walsh, G., Gremler, D. D., & Gwinner, K. P. (2004). *Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet?* *Journal of Interactive Marketing*, 38-52.
- Juliansyah, N. (2014). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Predana Media.