

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah & Linda. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Uang Elektronik Pada Masyarakat Kabupaten Sukoharjo Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*. <http://e-journal.stie-aub.ac.id>
- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186–190. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i3.249>
- Aisy, G. R., & Windiarti, S. (2022). Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Sosio E-Kons*, 14(2), 144. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v14i2.12071>
- Ajis dkk. (2022). Pengaruh Saluran Distribusi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Cleo. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v2i3.115>
- Alamsyah. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online. *Jurnal FEB UMM*.
- Arianto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan. Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Ari & Bambang. (2023). Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Pemoderasi. *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)*, 8(2), 1–8. <https://doi.org/10.54066/jbe.v8i2.282>
- Armaniah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. <https://bmspeed7.com/>
- Assauri. (2019). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. PT Raja Grafindo Persada.
- 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 dkk. (2024). *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Serayu Denpasar*. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4454090>
- Doni. (2017). *Perilaku Pelanggan dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.

- Fachrul, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu*. <https://doi.org/10.26858/pdr.v3i1.12467>
- Firga dan Heppy. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada URBANS Travel. *Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Firmansyah, dkk. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen STEI*, 04. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6665>
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, I. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua). BPFE.
- Haryana, E., & Hulasoh, E. (2024). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan bengkel mobil pada PT. Satria Jaya Motor di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.32493/jism.v4i1.36500>
- Hendrik, J. J. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Customer Service, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 3(1), 145–154. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.1.15>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo.
- Januarsisti dkk. (2024). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Studio Warnails di Karawang. *Jurnal Manajemen Dan Sains (J-MAS)*. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1947>
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Alexander Sindoro dan Benyamin Molan, Ed.; Edisi 1, Alih Bahasa). Prenhalindo.
- Laia, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ndrumi : Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Humaniora*, 7(1), 47–60. <https://doi.org/10.57094/ndrumi.v7i1.1536>

- Latumahina, F. F. N., & Irawan, A. P. (2025). Analisis perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(4), 710–721. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i4.34659>
- Linda, L. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Casuarina Harnessindo. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri BISNIS*, 6(2), 239–253. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v6i2.481>
- Lovelock, C. & L. K. Wright. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa PT Indeks Jakarta*.
- Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Maharani. (2018). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Tabungan Bank Mega Semarang*.
- Manengal. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombantu. *Jurnal Productivity*. <https://doi.org/10.61231/miftah.v3i1.146>
- Mowen dan Minor. (2017). *Perilaku Pelanggan*. Erlangga.
- Muhammad Sani Arsyadi, Rauly Sijabat, & Rita Meiriyanti. (2025). Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api dalam Menggunakan Access By KAI. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 60–63. <https://doi.org/10.69714/thd7wq57>
- Munarsih, M., & Matahari, S. A. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sinergia Beaute Indonesia Jakarta Pusat. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 5(1), 27–44. <https://doi.org/10.33753/madani.v5i1.192>
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Nurdin dan Niko. (2019). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan dalam Menggunakan Kartu Pascabayar halo*.
- Parasuraman, V. A. Z. and L. L. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–37.
- Pratama, Y. W. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman PT POS Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero)*.

- Putra, A. R., Puspitasari, R. H. U., & Nastiti, P. R. (2025). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Online Customer Review terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna Shopee Food di Kota Semarang. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 550–554. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3435>
- Saputra, R. H., Mariam, S., & Ramli, A. H. (2024). The Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Coffee Shop. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(5), 1697–1714. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i5.2824>
- Sartika, A. D., & Murniyati. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 104–111. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.202>
- Satriadi, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru.
- Solikhah dkk. (2023). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Toko Shaga Collection. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan West Science*. <https://doi.org/10.58812/jekws.v1i03.473>
- Sudibyo, A., & Keni, K. (2025). Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 195–208. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33892>
- Tjiptono. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Andi.
- Tunastini, G. V., & Telagawathi, N. L. W. S. (2023). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v5i1.45990>
- Utomo dan Riswanto. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka*. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v1i6.74>
- Wandini. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Potensi utama). *Jurnal Visi Manajemen*, 9, 49–59. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JPTIM>
- Wulandari. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Yasinta, Z. R. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. <https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/6356>