

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Akbar, Robby N., Zainul A., Sunarti. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (Studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 30 No. 1.
- Annisa Intan Lestari, Endang Ruswanti. 2015. *Pengaruh Celebrity Endorser, Kualitas Produk Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Bedak Pixy*, Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia, Volume 2, Nomor 3, Halaman 393-406.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Brown, A. Stanley. (2000). *Customer Relationship Management: Strategic Imperative In The World of E-Business*. Canada : John Wisley and Sons.
- Diza, F., S. Moniharapon, I. W. J. Ogi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado)*. Jurnal EMBA Vol 4, No. 1. ISSN 2303-1174.
- Ettah, N. P., Jessy J. P. 2018. *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam*

Pembelian Mobil Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. Jurnal EMBA Vol 7, No. 3 Halaman 3069-3078. ISSN 2303-1774.

Fihartini, Y. (2010). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Di Bandar Lampung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.*

Firdayanti, R. 2012. *Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion Online. Journal of Social and Industrial Psychology. Vol. 1 No, 1 (1-7)*

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro*

Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). Jurnal PPKM UNSIQ I. ISSN 2354-869X.*

Indriani, Anak Agung S. I. I Nyoman Nurchaya. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth yang dimediasi oleh kepercayaan pelanggan pada PT. Auto Bagus Rent a Car Denpasar. Jurnal Manajemen Unud Vol. 4 No. 5.*

Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPF.*

Iskamto, Dedi, Risman, Abuzar Alwifari. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Badan Usaha Milik Desa (Bumdes). Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Riau economics and business review) Vol 9, No.3.*

- Kesuma, E., Amri, M. Sabhri. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Vol 4, No. 4. ISSN 2302-0199.
- Kotler, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Lintang Ayu Setyani. 2014. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)*”. Skripsi
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Jakarta : Erlangga
- Manap, H. Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mawey, T. C., A.L. Tumbel, Imelda W. J. Ogi. 2018. *Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulutugo*. Jurnal EMBA Vol 6, No. 3, Hal 1198-1207. ISSN 2303-1174.
- Muninggar, Thomas J. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Cuci Mobil Hidrolik Jitas Thoro Purbalingga)*. Skripsi.
- Oliver, Richard L. 2014. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition*, Routledge, New York.

- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., (1988), “*SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Priansa, Donni Junni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- R. Fadhil Fadhlor., Afi Rachmat S. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Gojek Malang (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNISMA)*. e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma.
- Ramadhan, Rizki. 2013. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang BSD*. Skripsi Dipublikasikan. (Online), Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Referensi (GP Press Group).
- Resti, Devi dan Harry Soesanto. 2016. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra di Pati*. *Journal of management*. 5(1): 1-12
- Rusandy, Deby S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 1 No. 3 Halaman 191 – 205.
- Setiawan, Hari, Maria Magdalena M, Azis Fathoni. 2016. *pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan*

nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal of Management* Vol 2. No. 2.

Setyowati, Erni dan Wiyadi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi.* *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18 No. 2.

Silaen, Sofar., 2018., *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis.* In Media. Bandung.

Sodexo (2019, 31 Juli) *6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan* diakses pada 12 januari 2021 dari <https://www.sodexo.co.id/faktor-kepuasan-pelanggan/>

Soenaryo, Jason. 2015. *Analisis pengaruh responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles agen PT. AJ Sequislife terhadap kepuasan pelanggan pada cabang Surabaya – Trusty.* *Jurnal AGORA*, Vol. 3, No. 1.

Solomon, Michael R. (2011). *Consumer Behavior : Buying, Having and Being*, 9th ed.,. New Jersey: Pearson Addison Wesley

Sudaryana, Yayan. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kantor pos Indonesia (persero) Kota Tangerang.* *Jurnal Management Review* Vol 4, No. 1. ISSN-E 2579-812X.

Sudaryono, Dr. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi.* Yogyakarta: Andi

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulaeman, Elis R. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut)* Jurnal Manajemen Vol.14, No. 2).
- Suwito, Joko. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*. KINDAL, Vol. 14 No.3 Hal. 255-262.
Tesis, In Media, Bandung
- Tjiptono, Fandy, Ph. D, Gregorius C. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Wong, David. 2017. *Pengaruh Ability, Benevolence dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus pada Pelanggan E-Commerce di UBM)*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT. Vol. 2 No. 2. ISSN 2527 – 7502
- Yamin, M. (2013). *Strategi dan Metode dalam Model Pembelajaran*. Jakarta:
- Yenni. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Selatan*.