

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Tika Nur. 2020. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen sebagai variabel intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*. Volume 01 Nomor 02. 2020
- Antanegoro, RM. Yordan. Riasuro Surya dan Fauzi Sanusi. 2017. Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *JRBMT*, Vol 1(2):hh.167-178. 2017
- Ambartiasari, Geta. A. Rahman Lubis dan Syafruddin Chan. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol 8. No. 3 Oktober 2017 :12-23
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Grafika, Bandung.
- Barnes, James G. 2005. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Terjemah Andres Winardi. Andi, Yogyakarta.
- Aurelia, Pipiet Niken. Achmad Firdiansjah dan Harianto Respati. 2019. The Application of Service Quality and Brand Image to Maintain Customer Loyalty by Utilizing Satisfaction Strategy in Insurance Companies. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering (IJASRE)*. Volume 5, Edisi 4. April-2019
- Fadhila, Nurul Aini dan Diansyah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa Medical Center. *JUIMA* Vol 21 Nomor 1 Januari-Juni 2018
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Metodologi Penelitian Dan Statistik*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunanti, Oktavia Ayu. 2014. Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan kaitannya dengan Kepuasan Nasabah Koperasi Madani Randuagung Lumajang. *Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Gotama, Febrianto dan Tias Andarini Indarwati. 2019. Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai variabel mediasi. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*. Vol. 6 No. 2. 2019:145-158
- Hikmah, Kisvidatul. M Hufron dan Arini Fitria Mustapita. 2020. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Bengkel AHASS

(Studi kasus pada pelanggan Bengkel Ahass Cabang Wendit). E-Jurnal Riset dan Manajemen

Jumawan. 2018. The Effect of Service Quality on Loyalty using Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Entrepreneurs in Bekasi Bonded Zone). UAEMS. Vol-4, Issue-5, May-2018

Kasih, Sekar Sedyaning dan Nadya Novandriani Karina Moeliono. 2019. Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung). JUIMA. Vol.5.No.4 2020 November. 780-791

Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Prehallindo, Jakarta.

Kotler dan Amstrong. 2006. Principles Of Marketing Elevent Edition, Person Prentice Hall, New Jersey.

Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi Milenium. Prehallind, Jakarta.

Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi 8, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Tiga belas, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Kuncoro, M. 2009. Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi, Edisi 3. Erlangga, Jakarta.

Laura, Netty. 2015. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Nilai Sebagai Variabel Intervening. Binus Business Review, 7(2), August 2020, 157-162

Lynawati. 2015. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PD.BPR BKK Purwokerto Cabang HR Bunyamin. Jurnal Media Aplikom. ISSN : 2086-972 XX. Vol. 4 No. 3 September 2015

Maeriyana. Ety Soesilowati dan Fahrur Rozi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan, Kepercayaan dan Citra Perusahaan sebagai variabel intervening pada Koperasi Desa Rukun Tani Kecamatan Pageruyung Kabupaten Kendal. Journal of Economic Education. JEE 8 (1) 2019 : 30-38

Pambudi, Bima Andrianto, Euis Soliha dan Endang Tjahjaningsih. 2018. How a Mediating Variable Need in the Loyalty Examination? Jurnal Dinamika Manajemen,9 (2) 2018.179-188

Prakosa, Dhimas dan Ari Pradhanawati. 2020. Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai variabel intervening (Studi Kasus pada Pengguna Tokopedia di Kota Semarang.

Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. IX, No. IV

- Peppers, Don dan Rogers, Martha.(2004). *Managing Customer Relationship: A Strategic Framework*. USA: John Wiley and sons, Inc
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol 5, No.I,2016 : 706-733
- Qomariah, Nurul. 2012. Strategi Bersaing Lembaga Pendidikan Berdasarkan Kualitas Layanan, Citra Institusi dan Nilai-nilai keislaman kaitannya dengan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada pendidikan Dasar, Pendidikan, Menengah dan Pendidikan Tinggi Muhammadiyah di Jember). *Prosiding Seminar Nasional Initomo 2012* (hal . 240)
- Rahmah, Nur, Muslimin H. Kara dan Muammar Bakri dan Rahmawati Mui. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada Hotel Syariah. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, Vol. 8. 4 April 2021
- Rico. Melitina Tecoalu, Soengeng Wahyoedi, Eka Desy Purnama. 2018. *The Effects of Trust, Service Quality and Perceived Value on Satisfaction and Their Impact on Loyalty*.
- Sugiono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sandjaya. Hans Chandra. Metta Padmalia dan Junko Alessandro. 2020. Pengaruh Brand Image dan KualitasLayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening pada PT. RHB Sekuritas Indonesia di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Volume 5, Nomor 3. Agustus : 262-271
- Sibarani, Tangkas dan Asri Laksmi Riani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap LOyalitas Pasien dengan variabel mediasi Kepuasan Pasien. *Sebelas Maret Business Review* Volume 2 issue 1
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2008). *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tyas, Ari Anggarani Winadi Prasetyoning dan Andreas Kenny. 2016. Pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*. Volume 7. Nomor 2. November 2016.

- Wicaksono, Yoga. dan Suryono Budi Santoso. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 4, Nomor 4 Tahun 2015, Hal. 1-11
- Winarno, Slamet Heri. Aloysius Rangga Aditya Nalendra dan Bryan Givan. 2020. The Effect of Service Quality, Corporate Image, and Price Perceived in Creating Customer Satisfaction and Loyalty on Education Business. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 10 (1), 2020. Hal. 45-56
- Windiari, Ilham dan Djumarno. 2021. The Effect of service quality, Customer relationship marketing and Brand image on customer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable. *DIJEFA*. Volume 1, Edisi 6 Januari 2021. Hal. 1048
- Yuniarta, Frizky. Ika Barokah S dan Gusti Ayu Wulandari. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2019. Vol.VI (1) : 152 - 158
- Zulkarnain, Rizal. HER, Taufik dan Agus David Ramdansyah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk terhadap Loyalitas nasabah dengan Kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi kasus pada PT. Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen dan Bisnis* ESSN : 2686-5939 ISSN : 2686-0554. February 12,2020