

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Amanullah Rasyid Rafi dan Dian Ari Nugroho 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen Volume 01 No 3 Tahun 2022*.
- Anggi, Venny Faradika. 2016. “Analisis Pengaruh Daya Tarik Iklan dan Selebriti Endorser Pada Promo AdaAQUA Terhadap Minat Beli AMDK Merek AQUA dengan Citra perusahaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 di Jawa Tengah dan DIY)”. Skripsi tidak dipublikasikan, Manajemen, Universitas Diponegoro.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis rekayasa media.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York
- Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, Ambar Lukitaningsih 2022, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi p-ISSN 0216-5287, e-ISSN 2614-5839 Volume 19, Issue 02, Juli 2022*
- Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, dan I Putu Gede Sukaatmadja, 2016, *Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Patient loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste*, ISSN : 2337-3067 E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.3 (2016) : 455-488.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122, 2118*.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Farastia Salsabilah at all (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan Volume 3 No. 2 (2021)*
- Farid Bintoro Aji; Edi Abdurachman 2011, *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, Dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang ComTech Vol.2 No. 2 Desember 2011: 1089-1098*

- Febriana Amanda Salilo 2019, Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Media Intervening, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol 7 ,No.4, 2019: 413-432
- Geta Ambartiasari, Abdul Rahman Lubis, S. C. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3), 12–23. [Http://Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jinoman/Article/View/8833](http://Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jinoman/Article/View/8833)
- Gusti Vica Tunastini, Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi 2023, Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 5 No. 1 (2023).
- Hair, Joseph E, Jr et al. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeeling {PLS-SEM}*. SAGE Publications, Inc. California. USA.
- I Gede Yogi Pramana, 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.1, 2016: 706-733 ISSN: 2302-8912.
- Khotimah, K. 2015. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Pada Kantor Cabang Utama PT. Bank Pembangunan Papua di Jayapura. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. ISSN. 2339- 2452. Vol 1, No 1.
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Manengal. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu*. Vol. 2.
- Medan Sinembah Ayu Herdilla Putri, Husnaini 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa, *Jurnal Studi Manajemen* Vol. 2, No. 1, p. 1-6, Januari 2020.
- Merza Ariszani 2015, Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Minat Beli (Studi pada Penjual Online yang Menggunakan Jasa Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)) Vol. 20 No. 1 (2015).

- Molden Elrado H Srikandi Kumadji Edy Yulianto 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu) Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)Vol. 15 No. 2 Oktober 2014
- Mulyadi Mulyadi, Pamasang S. Siburian, Saida Zainurossalamia ZA 2018, Analisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk serta kepuasan terhadap loyalitas konsumen, Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM) Vol 3, No 4 (2018)
- Nasution, Mardiah Kalsum. 2017. Penggunaan Metode Pembelajaran dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa. Jurnal Ilmiah Bidang Pendidikan, volume 11 artikel no 1 Edisi Juni 2017, hlm. 9-16.
- Ni Kadek Ari Widarsini 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Lembaga Perkreditan Desa, Vol 3 No 11 (2023): Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata
- Nunky Junior Seaman Mangiri, Luana Sasabone 2023, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Anugrah Karunia Logistik Vol.7 No.2, 2023 P-ISSN;2541-5255E-ISSN:26215306.
- Nurdini, Shelly. 2019. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (survai pada salon Strawberry Jl. Sudirman No. 629 Bandung). Jurnal Prodi Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis, Universitas Islam Bandung. ISSN. 2460-6545. Vol 5, No 2.
- Nurhadi dan Asriel Azis 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen, Jurnal Economia, Volume 14, Nomor1, April 2018.
- Primawati Degodona , Briska Julianti dan Lasmina Kajol Simanjorang (2023), Suatu Kajian Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, Vol. 3 No. 1 (2023): Edisi Juni 2023.
- R. Hartanto, Brand & Personal Branding. Yogyakarta: Denokan Pustaka, 2019.
- Ratri, Anissa Mega., dan Ari Christianti. 2017. Pengaruh Size, Likuiditas, Profitabilitas, Risiko Bisnis dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Struktur Modal Pada Sektor Industri Properti. JRMB. Vol.12. No.1.
- Rina Purnama 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Tirtayasa EKONOMIKA Vol. 14, No 2, Oktober 2019.
- Rondonuwu, D. Priscilla. 2013.Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado. Jurnal EMBA,Vol. 1, No. 4, Desember 2013, hal 718-728.

- Saravanakumar, G., 2014. Effect of service quality on customer loyalty: Empirical devidence from co-operative bank. *Int. J. Bus. Adm. Res. Rev.* 2, 87–94.
- Sasha Dwi Harumi 2016, Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan Issue: Vol. 8 No. 2 (2016): *Analitika Desember Juni, 2023 vol.2 no.1.*
- Schiffman, Leon. & Kanuk, Leslie. 2015. *Consumer Behaviour Eighth Edition: International Edition.* New Jersey: Pearson Prentice Hall. (Alih Bahasa Rio, Yulihar, dan Reni.
- Shandy Widjoyo Putro dan Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana 2014, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9.*
- Shella Rizqi Arfianti 2014, Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Vol 3 No 2 (2014): *Management Analysis Journal.*
- Shelly Nurdini, Dede R. Oktini 2019, Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Vol 5, No 2, *Prosiding Manajemen (Agustus, 2019).*
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar 2016 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016.*
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung:alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.* Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Pendidikan.* Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2013). *Metode Penelitian Pendidikan.* Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Pendidikan.* Alfabeta, Bandung.
- Syahrhan Syahrhan, at all 2021, Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi, [Jurnal ekonomi, keuangan dan manajemen, Vol 18, No 1 \(2022\).](#)
- Titin S. Pakaya, Rizan Machmud, Djoko Lesmana Radji 2023, Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSG TOUCH) Terhadap Kepuasan Pengguna, *JAMBURA Vol 5, No 3 (2023).* Titin S. Pakaya, Rizan Machmud, Djoko Lesmana Radji 2023, Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSG TOUCH) Terhadap Kepuasan Pengguna, *JAMBURA Vol 5, No 3 (2023).*
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,* Andi Offset, Yogyakarta.

Wawan Hermawan¹, Dedi Budiman, Parulian Hutagaol 2016, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1.

Yelli Trisusanti, Okta Karneli 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru) JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017.

