

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2013.
- Dewi, D., Hajadi, F., Handranata, Y. W., & Herlina, M. G. (2021a). The effect of service quality and customer satisfaction toward customer loyalty in service industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 631–636. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.5.007>
- Dewi, D., Hajadi, F., Handranata, Y. W., & Herlina, M. G. (2021b). The effect of service quality and customer satisfaction toward customer loyalty in service industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 631–636. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.5.007>
- Emory A. Griffin. (2006). *A First Look at Communication Theory*. McGraw-Hill, 2006.
- Fadhillah, Y., Yacob, S., & Lubis, T. A. (2021). ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN, INOVASI PRODUK, DAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KINERJA PEMASARAN DENGAN KEUNGGULAN BERSAING SEBAGAI INTERVENING PADA UKM DI KOTA JAMBI. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 1–15. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12175>
- Fahmi, A., Qomariah, N., & Cahyono, D. (2020). Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*, 9(06), 1085–1090.
- Fau, S., & Khoiri, M. (2024). Pengaruh digital marketing , kepercayaan, dan inovasi terhadap loyalitas pelanggan maxim di kota batam. 24(1), 1–13.
- Fernandes, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung. *Motivasi: Journal of Management and Business*, 6(1), 1–10.
- Firmansyah, F., Sugiat, M., & Yunita, I. (2023). The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction, and Trust on Customer Loyalty among BRILink Agents in North Sumatra. *International Journal of Science, Technology & Management*, 4(5), 1381–1388. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v4i5.957>
- Fontana, A. (2009). *Innovate We Can! Manajemen inovasi dan Penciptaan Nilai*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pld=33332&pRegionCode=STIKOMSBY&pClientId=701>
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan penerbit - Undip. <https://doi.org/979-704-015-1>
- Gibson, J. L. (2005). *Organisasi dan manajemen : perilaku struktur proses* (Griffin, R). Jakarta Erlangga. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pld=17587&pRegionCode=UKWMS&pClientId=710>
- Hanum, Z., & Hidayat, S. (2017). Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan dalam keputusan pembelian sepatu merek nike di kota medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06, 37–43.
- Hidayat Arrosadi, A., & Marlina Verawati, D. (2022). Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Hal. 314 Ivo Novitaningtyas*, 5(3), 314–328.
- Hubeis. (2012). *Manajemen Kreativitas dan Inovasi Dalam Bisnis*. PT. Hecca Mitra Utama.
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>
- Jannah, R., Mappatempo, A., & Haanurat, I. (2021). The Influence of Quality Service and Trust

- on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty PT. Mahakarya Sejahtera Indonesia. *Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics (UII-ICABE 2019)*, 7(4), 201–206. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.29557.93925>
- Kotler, P. (2008). Manajemen Pemasaran. In *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*. Erlangga.
- kotler philip dan Keller Kevin. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education, 2021.
- Kurniawan, indra suyoto. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas. *Sinergi*, 8(2), 113–127. <https://doi.org/10.20885/sinergi.vol8.iss2.art5>
- Kusumawardani, K. A., & Hastayanti, S. A. (2020). Predicting the Effects of Perceived Service Quality and Logistics Service Innovation on Repurchase Intention of Instant Courier Services through Customer Satisfaction and Trust. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(3), 177. <https://doi.org/10.25124/jmi.v20i3.3515>
- Lantang, L., & Keni, K. (2022). Pengaruh Service Quality dan Customer Experience terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Jakarta: Trust sebagai Variabel Mediasi. In *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 6, Issue 3, p. 231). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i3.18645>
- Lemeshow. (1997). *Stanley Lemeshow et. al., Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University Press.
- Leon G. Schiffman. (2010). *Consumer behavior. 10th edition*. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pld=109555&pRegionCode=UNTAR&pClientId=650>
- Lorensia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 816. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.934>
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 4(1), 204–211.
- Manullang, M., & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen pemasaran jasa*. Indomedia Pustaka, 2016.
- Masadah, Asngadi, & Triono Singgih, C. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK SYARIAH DI KABUPATEN JOMBANG YANG DIMEDIASI VARIABEL KEPUASAN. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197–208. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5808)
- Mowen. (2011). *Perilaku pelanggan jilid 2*. Jakarta Erlangga.
- Mutiawati. (2019). *Kinerja Pelayanan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Narbuko, Cholid., Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, 2015.
- Nikmah, H., Susbiyani, A., Martini, N. N. P., & Qomariah, N. (2022). The Role of Price , Promotion and Quality Of Service in Improving Honda Motorcycle Customer Satisfaction and Loyalty. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, 9(1), 14–23. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V9I1P103>
- Nugroho J. Setiadi. (2019). *Perilaku Pelanggan: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Pelanggan Edisi Ketiga*. (Edisi Keti). Prenada media.
- Nursaid, Purnomo, S. H., & Qomariah, N. (2020). The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students. *1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019)*, 436, 156–161. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.033>

- Pramesti Rihhadatul Aisy, St.Haelina Sefaringga, Asep supendi, Heny Saraswati, & Wahyu Hidayat. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(3), 124–132. <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i3.115>
- Purnomo, D. D., Restu, P. A., Irawan, D., & Qomariah, N. (2023). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF BEKAM THERAPY CENTER JEMBER. *International Journal of Management Science and Information Technology (IJMSIT)*, 3(2), 157–164. <https://doi.org/http://journal.lembagakita.org/index.php/IJMSIT/article/view/1309>
- Qatrunnada, C. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mitra Ninja Xpress Sukamanah Kota Tasikmalaya. 9(1), 503–512.
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Cahaya Ilmu.
- Qomariah, N., & Ambarwati, I. U. (2022). Efforts to Increase Patient Loyalty at Blambangan Hospital Banyuwangi. *ICBAE 2022*. <https://doi.org/10.4108/eai.10-8-2022.2320849>
- Qomariah, N., Budiastuti, A., Sanosra, A., Subiani, A., & Budisatoto, E. (2020). Building Student Satisfaction and Loyalty Based on Service Quality and Institutional Image. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)*, 7(9), 24–33. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V7I9P103>
- Qomariah, N., Firdaus, R., & Herlambang, T. (2023). Peran Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Koperasi. *PROSENAMA 2023*, 3, 121–131.
- Rahma, A. W., & Ekowati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 3(1), 10–17.
- Rahman, S., Santoso, P. H., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021). the Influence of Trust, Innovation, and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty on Gojek Customers. *Kewirausahaan Dan Bisnis*, 65(1), 65–77.
- Rahmawaty, S., Kartawinata, B. R., Akbar, A., & Wijaksana, T. I. (2021). The effect of e-service quality and E-trust on E-customer loyalty through E-customer satisfaction as an intervening variable (Study on gopay users in bandung). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 5495–5506. <https://doi.org/10.46254/an11.20210933>
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 199. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.511>
- Rambat Lupiyoadi. (2006). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik*. Salemba Empat. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/5078/manajemen-pemasaran-jasa-teori-dan-praktik.html>
- Ratnawili, R., Fitri, M. A., & Arini, E. (2022). PENGARUH SERVICE EXCELLENCE, CUSTOMER EXPERIENCE DAN BRAND TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY (Studi Kasus Pengguna Jasa Grab di Kota Bengkulu). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 4(2), 394–407. <https://doi.org/10.36085/jam-ekis.v4i2.3118>
- Razak Mashur. (2015). *Perilaku Pelanggan*.
- Rizkiawan, I. K., Amalina, N., Utomo, F. H., Sari, D. P., & Putranti, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail Universitas Muhammadiyah Sukabumi*, 3(Vol. 3 No. 1 (2022): Jurnal Ilmu Manajemen Retail

- (JIMAT) Universitas Muhammadiyah Sukabumi), 25–32.
<https://jurnal.ummi.ac.id/index.php/jimat/article/view/1487/842>
- Rossi, F. F., Farida, N., & Prabawani, B. (2023a). Pengaruh Service Quality Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Iconnet PT. ICON Plus Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 957–966.
- Rossi, F. F., Farida, N., & Prabawani, B. (2023b). Pengaruh Service Quality Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Iconnet PT. ICON Plus Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 957–966. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Saekoko, A. N., Nyoko, A. E. L., & Fanggidae, R. P. C. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pelangan Dalam Pembelian Smartphone Xiaomi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Smartphone Xiaomi Di Universitas Nusa Cendana). *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 11(1), 49–64. <https://doi.org/10.35508/jom.v11i1.2318>
- Salehuddin, S., Amri, M., Purwanto, A., & Qomariah, N. (2024). The Influence of Service Quality and Product Quality on Indihome Customer Loyalty. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 7(1), 12–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v7i1>
- Sanosra, A., Satoto, E. B., Ismanto, T., & Qomariah, N. (2022). Impact of Service Quality and Promotion on Satisfaction and Loyalty of Visitors to Red Island Tourism Destinations Banyuwangi. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 10(2), 78–86.
- Setyawan, A., Putra, A. P., Nurhaliza, D. A., Faradis, M. M., & Qomariah, N. (2023). THE ROLE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND LOCATION IN INCREASING CAFÉ CUSTOMER REPURCHASE. *International of Management Science and Information Technology (IJMSIT)*, 3(1), 39–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.35870/ijmsit.v3i1.939>
- Shafiq, M. A., Khan, M. M. A., Muhammad Sibte Ali, & Asim, S. (2023). Assessment of Service Quality and Innovation in Developing Customer Loyalty The mediating role of Customer Commitment and Satisfaction. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(1), 243–257. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1101.0346>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2016a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2018a). *Metode penelitian kuantitatif/Prof. Dr. Sugiyono*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st ed.)*. Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D) (4th ed.)*. Alfabeta 2019.
- Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis (2nd ed.)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian (Cetakan Pe)*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Ujang, S. (2011). *Perilaku Pelangan: Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor

- Ghalia Indonesia. Pelanggan - Perilaku
- Utomo, P. D. (2006). *Analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan*. [Yogyakarta] : Universitas Gadjah Mada.
- Wahyuningtyas, T., & Sanjayawati, H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN ISLAMIC BANKING (iB) HASANAH DI KCP BNI SYARIAH KEPANJEN. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 18–27. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1276>
- Wibowo. (2006). *Manajemen Perubahan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarni, E. widi. (2018). *Teori Dan Praktek Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D* (R. A. Kusumaningtyas (ed.)). Bumi Aksara, 2018.
- Wiratna Sujarweni, V. (2014). *Metodologi penelitian : lengkap, praktis, dan mudah dipahami/V. Wiratna Sujarweni* (Cetakan pe). Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014.
- Zeithaml. (2013). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Marketing Science Institute.

