

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., & Harto, B. (2024). Analisis Customer Journey Dalam Meningkatkan Customer Experience Pelanggan Di Fore Coffee Shop Yang Berbasis Teknologi. *Ekoma : Jurnal Ekonomi*, 3(3), 971–986. <https://doi.org/10.56799/ekoma.V3i3.3198>
- Ajib Catur Yudo Yuwono, Aries Setiawan, Ariati Anomsari, & Ida Farida. (2024). Pengaruh Presepsi Harga, Kuallitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Perusahaan Pt. Soyo Aji Perkasa. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 117–130. <https://doi.org/10.51903/E-Bisnis.V17i2.2015>
- Alahmi, N., Batara, A. S., Amelia, A. R., & Ikhtiar, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Journal Of Muslim Community Health*, 4(2), 126–140.
- Andri, I., & Suryanto, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3, 74827501.
- Anggraini, S., Yuliati, F., Malik, R., & Nugroho, T. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Klinik Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta. *Akademik Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 912–925.
- Annisa, B. M. D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada Pengguna Jasa Pt. Pos Indonesia Di Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 10(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- April, D., Simangunsong, Y., Lathief, M., & Nasution, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah Kcp Lubuk Pakam). *Journal Of Islamic Economics And Finance*, 1(4), 153–173. <https://doi.org/10.59841/jureksi.V1i4.435>
- Ardoni, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi. *Journal Of Business And Economics (Jbe) Upi Yptk*, 3, 308–315.
- Ariany, I. V. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 167–186.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2013.
- Arina Hidayat Arrosadi, D. M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 314–328. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/manager>
- Armanda, B., & Fadhullah Hana, K. (2025). Pengaruh Crm, Fintech, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah: Peran Mediasi Kepuasan Pada Bsi Kcp Kudus. *Journal Of Economics And Business Research*, 4(1), 17–33.
- Arnaldo, A. Dan K. (2024). Studi Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Swasta Di Jakarta Utara.

Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan, 1440–1449.

- Ashiq, R., & Hussain, A. (2024). Exploring The Effects Of E-Service Quality And E-Trust On Consumers' E-Satisfaction And E-Loyalty: Insights From Online Shoppers In Pakistan. *Journal Of Electronic Business & Digital Economics*, 3(2), 117–141. <https://doi.org/10.1108/Jebde-09-2023-0019>
- Astuti, Y. W. (2022). Yulia Widi Astuti, Ratno Agriyanto Dan Ahmad Turmudzi, “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* 19, No. 3 (2020): Hlm 134. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Xix(3), 134–158.
- Azizah, A. A. (2023). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 345–356. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13700>
- Azizah, B. P. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor*, 6(1), 167–186.
- Bahiizza Shadrina Zhafarin, Haikal Ghifary, Putri Andini Novianti, & Novita Dwi Istanti. (2023). Analisis Efektivitas Pelaksanaan Uhc Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Ventilator*, 1(1), 01–09. <https://doi.org/10.59680/Ventilator.V1i1.239>
- Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto, & Anindita Rina. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal Of Hospital Management Issn*, 3(1), 2615–8337. <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412>
- Barre, G. M., Warsame, A. A., Hussein, H. A., & Mohamed, I. I. (2023). Islamic Banks' Service Quality In Somalia: Customer Loyalty, Satisfaction, And The Role Of Trust As A Mediator. *Asian Economic And Financial Review*, 13(5), 320–337. <https://doi.org/10.55493/5002.V13i5.4781>
- Candana, D. M., Putra, R. A., & Purwasih, R. (2023). Pengaruh Beban Kerja Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Rs Kelas D Pasaman Timur. *Journal Of Science Education And Management Business*, 1(1), 86–96.
- Candra, N. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan. *Sibatik Journal*, 4(10), 3207–3218.
- Chintya Natalia Rampi, Hery Winoto Tj, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Ardita. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 11(3), 1611–1626.
- Chlorella Tama, E., & Siagian, M. (2024). Pengaruh Digital Marketing, Variasi Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Pada Board Games Cafe Batam. *Seiko : Journal Of Management & Business*, 7(1), 859–868.
- Christina Dewi W, Apriana Anggreini Bangun, Ratna Susilowati, & Mughni Mutmainnah Iskandar A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas

- Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Arbitrase: Journal Of Economics And Accounting*, 4(2), 193–203. <https://doi.org/10.47065/Arbitrase.V4i2.1333>
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 76–85. <https://doi.org/10.38035/Jmpis.V5i2.1834>
- Dandis, A. O., Wright, L. T., Wallace-Williams, D. M., Mukattash, I., Al Haj Eid, M., & Cai, H. (2021). Enhancing Consumers' Self-Reported Loyalty Intentions In Islamic Banks: The Relationship Between Service Quality And The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *Cogent Business And Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1892256>
- Desri & Et al. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jne Di Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 342–348.
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024b). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Di Kabupaten Buleleng. *Jmbi Unsrat (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 160–173. <https://doi.org/10.35794/Jmbi.V11i1.53576>
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977>
- Dhirtya, D. A. M. C., & Warmika, I. G. K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Persepsi Nilai Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 11(3), 549–568.
- Efendi, B., & Kholunnafiah, U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Data Internet Kartu Xl Prabayar. *Dfame Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, 1(2), 61–69. <https://doi.org/10.61434/Dfame.V1i2.116>
- Effendy, M. L., Sari, M. I., & Hermawan, H. (2021). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial, Kualitas Pelayanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Cak Kebo. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2), 107. <https://doi.org/10.19184/Ejeba.V8i2.24805>
- Fasa, M. A. M. I. (2023). Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Perbankan Syariah. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Logistik (Jumati)*, 11(1), 300–313.
- Ferdinand. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dengan Sem : Pedoman Penelitian Tesis, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Firdaus, L., Azhar, R., & Kesumah, F. S. D. (2023). The Effect Of Transformational Leadership And Technological Innovation On Employee Performance With Organizational Culture As An Intervening Variable. *Asian Journal Of Economics And Business Management*, 2(1), 121–137. <https://doi.org/10.53402/Ajebm.V2i1.263>

- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2912>
- Handayani, P., Wijono, D., & Sulistyowati, E. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 655–666.
- Hanifeliza, R., & Putri, E. R. (2024). The Effect Of Organizational Climate And Self-Efficacy On Organizational Citizenship Behavior (Ocb) With Job Satisfaction As An Intervening Variable For Bappeda Employees In Payakumbuh City. *Jurnal Manajemen Strategik Dan Simulasi Bisnis*, 5(1), 50–71. <https://doi.org/10.25077/Mssb.5.1.50-71.2024>
- Hermawan, A., Gozali, A. F., & Muhammadiyah, A. M. (2023). Optimasi Penguatan Komitmen Profesi Guru Melalui Pengembangan Kecerdasan Adversitas, Komunikasi Interpersonal, Interdependensi Tugas Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(9), 2180–2193. <https://doi.org/10.46799/Jsa.V4i9.944>
- Imelda Aprileny, Afzalur Rochim, & Jayanti Apri Emarawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Grab Bike Sma Islam Al-Azhar 4). *Jurnal Stei Ekonomi*, 31(02), 60–76.
- 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>
- Indrawati, B., Wijayanti, M., & Yuniarti, T. (2021). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan Gofood Di Kota Bekasi. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(2), 60–78. <https://doi.org/10.33558/Optimal.V15i2.2771>
- Indrayani, E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Alumni Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi Di Smp Negeri 3 Kaloran Kabupaten Temanggung. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10, 221–241.
- Indrian, E., Deden Mulyana, H., & Abdullah, Y. (2023). Pengaruh Burnout, Work Life Balance Dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Serta Implikasinya Terhadap Kinerja (Survey Pada Perawat Rs Prasetya Bunda Di Tasikmalaya). *Journal Intelektual 2023*, 2(1), 27–37. <https://ejournal.stieppi.ac.id/index.php/jin/27>
- Indriastuti, H., Nur, A., Dwi, O., & Anwar, H. (2022). The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On Customer Loyalty And Mediating Customer Satisfaction Of Internet Banking Users. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), 24–34.
- Isnaini, N. R., & Hanandhika, A. N. (2024). Daya Tarik Live Tiktok Mempengaruhi Minat Pelanggan Dalam Melakukan Pembelian Impulsif Berdasarkan Kerangka Stimulus-Organisme-Respon. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(7), 354–369.
- Janah, A. W., Sari, S. N. R., Luthfia, N. M., & Rahmawati, U. W. (2024). J-Fine Analisis Project Based Learning Terhadap Umkm Mirror Gallery Bantul Dalam Mempertahankan Rantai Pasokan (Studi Kasus Umkm Atau Perusahaan Mirror Gallery Bantul). *Journal Of Finance, Business And Economy*, 2(1), 95–121. <http://journal.unu-jogja.ac.id/>

- Jayanti, R. D., & Hidayati, N. (2022). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Switching Cost Sebagai Variable Mediasi. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 14–18. <https://doi.org/10.51158/Ekuivalensi.V8i1.653>
- Jeremiah, A., & Tarigan, A. (2023). The Influence Of Promotion, Gamification, And User-Friendliness On Customer Loyalty In The Shopee Application. *Jurnal Disgismantech*, 3(1), 48–65. <http://dx.doi.org/10.30813/Digismantech.V3i1.5216>
- Juliana, J., & Keni, K. (2021). Prediksi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(1), 110. <https://doi.org/10.24912/Jmk.V2i1.7451>
- Juwariyah, N., Hasanah, N., & Akriana, F. (2024). Peran Mediasi Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Penumpang Kapal. *Solusi*, 22(3), 363–377. <https://doi.org/10.26623/Slsi.V22i3.9065>
- Kasinem, K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/Jmwe.V17i4.5096>
- Khawaja, L., Ali, A. A., & Mostapha, N. (2021). The Mediating Effect Of Customer Satisfaction In Relationship With Service Quality, Corporate Social Responsibility, Perceived Quality And Brand Loyalty. *Management Science Letters*, 11, 763–772. <https://doi.org/10.5267/J.Msl.2020.10.030>
- Kotler Philip Dan Keller Kevin. (2021). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education, 2021.
- Kristianto, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Jne Di Surabaya Barat. *Performa*, 7(5), 547–563. <https://doi.org/10.37715/Jp.V7i5.2964>
- Kurniawan, Y., & Tj, H. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rsia Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 6(1), 74–85.
- 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>
- Lin, W., & Yin, W. (2022). The Impact Of Service Quality And Trust On Outpatient Loyalty In Private Dental Clinics In China With Service Satisfaction As A Mediator. *Plos One*, 1–9. <https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0269233>
- 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>
- M. Thomi Sirojudin, Henny Welsa, & Nonik Kusuma Ningrum. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 277–297.

<https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i3.695>

- Manullang, M., & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indomedia Pustaka, 2016.
- Mastura, Z., & Ibrahim, A. (2021). The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction: A Study Of Bank Aceh Syariah In Banda Aceh. *Journal Of Business Administration, Vo, 11*(01), 321–331.
- Muhtarom, A., Cholidah, L. N., Priambodo, W., Husen, H., & Ningseh, D. W. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Umkm Kerupuk Tempe Pada Ud Dua Putra Desa Menongo Kecamatan Sukodadi (Analisis Metode Partial Least Squar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 7(2), 115–127.
- Munthalib, N. N. S., Budiarmo, A., & Prihatini, A. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pengguna Jasa Jne Kota Cilegon). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(2), 333–342. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten). *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 9(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/ehsa.v9i2.921>
- Mustofa, N. H., & Dwi Suci Rahayu. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Muzakki Dan Kepercayaan Sebagai Mediasi Di Lazismu Cabang Suruh Kabupaten Semarang. *Iqtishadia Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 9(1), 48–62. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v9i1.5560>
- Narbuko, Cholid., Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, 2015.
- Nggi, M. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Di Brother Dan Sister House Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*, 1314–1320.
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact Of Service Quality On In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, And Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study From A Developing Country. *Patient Preference And Adherence*, 15, 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/ppa.s333586>
- Nisyah, H. T. U. N., Isyandi, B., & Wijayanto, G. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Pt. Fajar Riau Wisata Dumai-Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*.
- Nugroho J. Setiadi. (2021). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. (Edisi Keti). Prenada Media.
- Nur Lena, & Syahputra, R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen, Dalam Membangun Citra Perusahaan. *Economics And Digital Business Review*, 6(2 Se-Articles), 148–160. <https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/2340>
- Octavia, M. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 14(5), 1–

20.
<https://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/6298%0ahttps://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/Download/6298/6357>
- Octavia, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.13.1.35-39>
- Pangesti, E. N., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawala Bisnis*, 5(1), 17–28.
- Prana, S., & Nainggolan, B. M. H. (2022). Meningkatkan Loyalitas Merek Dengan Kualitas Layanan Dan Citra Merek : Peran Kepercayaan Merek Sebagai Mediator Di Hotel Mercure Jakarta Cikini. *Human Capital Development*, 1–18. <http://ejournal.stein.ac.id/index.php/hcd>
- Pratama, R. A., Prasetyo, W. B., & Ramli, A. H. (2024). E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction And E-Loyalty In Online Shopping. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3). <https://doi.org/10.37641/Jimkes.V11i3.2313>
- Pratiwi, D., Rivai, A. K., & Suryawan, M. E. (2022). Efek Mediasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(2), 489–501. <https://doi.org/10.21009/Jbmk.0302.12>
- Purnama, P. D., & Milania, I. D. (2022). Analisis Kinerja Aset Fasilitas Pendukung Pada Dreamland Water Park Ajibarang, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 6(0), 13–32. <https://doi.org/10.12962/J26151847.V6i0.13613>
- Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok. *Journal Of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.
- Putra, G. . (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt. Bpr Suryajaya Kubutambahan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249–258.
- Putra, S. D., & Hasmawaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 117. <https://doi.org/10.31851/Jmwe.V19i1.8011>
- Putri D, P. N. I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Pulo Brayon. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(3), 2154–2162.
- Putri, R. A., Makkasau, A. K. A., & Astriana, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *Journal Of Aafiyah Health Research (Jahr)*, 5(1), 30–39. <http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>
- Qatrunnada, C. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mitra Ninja Xpress Sukamanah Kota Tasikmalaya. 9(1), 503–

512.

- Rafidah. (2021). Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani Di Kota Jambi. *Iltizam Journal Of Shariah Economic Research*, 3(1), 41–62.
- Rahayu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1(1), 61–84. <https://doi.org/10.58413/Jma.V1i1.220>
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47.
- Rahman, S. R., & Andarini, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya). *Journal Of Management & Business*, 6(1), 1304–1314.
- Rambat Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Salemba Empat.
- Ratu, N., & Idris. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Bca Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 12(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Razak Mashur. (2015). *Perilaku Konsumen*.
- Rinata, Y. A. C., Mawasti, A., & Koesworo, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Mie Gacoan Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen : Jumma*, 13(1), 13–24. <https://doi.org/10.33508/Jumma.V13i1.5733>
- Rizky. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Pemediasi Nilai Yang Dirasakan Dan Kepuasan Pelanggan. *Comserva*, 4(6), 1–16.
- Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah Di Ponorogo. *Etihad: Journal Of Islamic Banking And Finance*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.21154/etihad.V1i1.2732>
- Rossi, F. F., Farida, N., & Prabawani, B. (2023). 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 Konsumen 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>
- Santosa, J., Mahendra, D., Haryanto, A. T., Sekolah Tinggi,), Ekonomi, I., Unggul, A., & Surakarta, B. (2021). Building Service Quality And Trust In Loyalty With Satisfaction As A Mediator At Bank Syariah Mandiri Solo. *Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 10–17. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/kelola>

- Santoso, R. P., Irawati, W., & Laili, C. N. (2024). Literature Review: Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Pemasaran. *Bima : Journal Of Business And Innovation Management*, 6(3), 409–416. <https://doi.org/10.33752/Bima.V6i3.6739>
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(3), 88–99.
- Sari, Y., Monalysa, L., Ruray, T. A., Hardian, R., Baturaja, U., Malahayati, U., Pasien, K., Pelanggan, K., Pasien, L., & Sakit, R. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi 1*. 13(1), 29–38.
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/Jet.V3i1.16124>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring The Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, And Loyalty From A Service Encounter Perspective In Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers In Public Health*, 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Siti Yolanda Rahman Utami, Edy Yulianto, & Agung Nugroho L.I.F. (2024). Beyond Convenience: Understanding E-Service Quality Role In Fostering E-Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 28(2), 341–364. <https://doi.org/10.24912/Jm.V28i2.1956>
- Soetiyono, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Marketplace Di Indonesia. *Eco-Buss*, 2(2), 692–708. <https://doi.org/10.55681/Economina.V2i2.352>
- Srilupita, A. (2024). Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas Muzaki Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2176–2190.
- Sudiby, 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>
- Sudjadi, S., Syaodih, E., & Andriani, R. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien Di Rs Telogorejo Semarang. *Journal Of Economics And Business Ubs*, 12(6), 3685–3695. <https://doi.org/10.52644/Joeb.V2i6.856>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research And Development/R&D)* (4th Ed.). Alfabeta 2019.
- Suwarto, Sugeng, & Putri, P. D. (2023). Pengaruh Employee Well Being Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Business And Economics Conference In Utilization Of Modern Technology*, 617–627.
- Swari, D. A. D. I., Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja, & Daniel Manek. (2024). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh Kualitaslayanan Dan Persepsi Harga

- Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pt. Pelita Air Service Denpasar). *Values*, 5, 147–159.
- Syahrani. (2022). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 18(1), 95–104. <https://doi.org/10.29264/Jinv.V18i1.10519>
- Tarisyah. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 329–338. <https://doi.org/10.51622/Jbm.V2i2.2504>
- Triwardhani, D. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Banking Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 1925–1934. <https://doi.org/10.54082/Jupin.638>
- Uslu, A., & Şengün, H. İ. (2021). The Multiple Mediation Roles Of Trust And Satisfaction In The Effect Of Perceived Corporate Social Responsibility On Loyalty. *Business, Management And Economics Engineering*, 19(1), 49–69. <https://doi.org/10.3846/Bmee.2021.13362>
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Proceeding Of Conference On Islamic Management, Accounting, And Economics*, 2, 170–178. <https://journal.uin.ac.id/cimae/article/view/12853>
- Utami, W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Pada Loyalitas Elektronik (Kepuasan Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Dan Kepercayaan Yang Dirasakan Sebagai Variabel Moderasi). *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 3(6), 20–32. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaraekonomi/article/download/405/350>
- Wadhwa, S., & Jaya, I. (2022). Pengaruh Fasilitas Pendukung, Kompetensi Petugas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Loyalitas Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 8(2), 91–104. <https://doi.org/10.30873/Jbd.V8i2.3206>
- Wajiyono, Widhy Tri Astuti, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Diy. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 9(2), 872–882. <https://doi.org/10.33087/Jmas.V9i2.1833>
- Wani, A. Z., Bhatnagar, A., & Mir, M. A. (2023). The Impact Of E-Service Quality On E-Loyalty And Revisit Intention Through The Mediating Role Of E-Satisfaction And E-Trust. *African Journal Of Hospitality, Tourism And Leisure*, 12(2), 555–573. <https://doi.org/10.46222/Ajhtl.19770720.385>
- Widayanto, N. H., & Mursid, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara). *Jurnal Magisma*, X(2), 244–257.
- Widiastuti, W., Indartono, S., & Sa'adah, N. (2024). Islamic Service Quality And Patient Loyalty: Investigating The Role Of Satisfaction In Healthcare Contexts. *Society*, 12(2), 538–555. <https://doi.org/10.33019/Society.V12i2.723>
- Wiharja, E. L. (2025). Antecedent Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bpjs Ketenagakerjaan Maluku. *Indonesian Journal Of*

- Business And Management*, 7(2), 382–386. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5170>
- Wijayanti, E., & Murtadlo, K. (2025). Pengaruh Green Marketing Dan Persepsi Kualitas Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Brand Fashion Lokal Yang Berkelanjutan Cottonink Surabaya. *Riggs: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4(3), 3992–4004. <https://doi.org/10.31004/Riggs.v4i3.2572>
- Winarni, E. Widi. (2018). *Teori Dan Praktek Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Ptk, R&D* (R. A. Kusumaningtyas (Ed.)). Bumi Aksara, 2018.
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Iqtishadia Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221. <https://doi.org/10.19105/Iqtishadia.v8i2.4152>
- Wiranata, J. A. P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Waktu Tunggu Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Tipe B Di Jakarta Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 40, 237–251.
- Wiratna Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami/V. Wiratna Sujarweni* (Cetakan Pe). Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014.
- Yurindera, N. (2023). Mediasi Kepercayaan Konsumen Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Traveloka. *Jurnal Esensi Infokom : Jurnal Esensi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 7(2), 73–77. <https://doi.org/10.55886/infokom.v7i2.751>
- Yurindera, N. (2024). Dampak Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pada Layanan Transportasi Ojek Online. *Jurnal Esensi Infokom : Jurnal Esensi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 8(2), 41–47. <https://doi.org/10.55886/infokom.v8i2.931>
- Yustan, M., Firdaus, A., & Rachmawati, I. (2024). The Influence Of E-Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin' By Mandiri Users. *International Journal Of Social Science And Business*, 8(1), 142–150. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i1.69777>