

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya & Khuzaini. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(4).
- Afifah & Linda. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Uang Elektronik Pada Masyarakat Kabupaten Sukoharjo Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*.
- Aisya & Masreviastuti. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA THE HEALING TOUCH NAKAMURA HOLISTIC THERAPY BLITAR. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1).
- Alamsyah. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online. *Jurnal FEB UMM*.
- Arianto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan. Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*.
- Armaniah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*.
- Asti dan Ayuningtyas. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTO OTO BENTO VILLA NUSA INDAH. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*.
- Doni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Fachrul, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu*.
- Faradilah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19*.
- Firga dan Heppy. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada URBANS Travel. *Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*.
- Fatihudin, Didin, dan Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish
- Firmansyah, dkk. (2021a). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen STEI*, 04.

- Firmansyah, dkk. (2021b). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri)*.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo.
- Kasinem. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17.
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Alexander Sindoro dan Benyamin Molan, Ed.; Edisi 1, Alih Bahasa). Prenhalindo.
- Kotler dan Keller. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Langgeng & Apriel. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Lentera Bisnis Manajemen*, 1(2).
- Lovelock, C. & L. K. Wright. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa PT Indeks Jakarta*.
- Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Maharani. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*.
- Manengal. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombantu. *Jurnal Productivity*.
- Mowen dan Minor. (2017). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Natasya & Yudhira. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan Pelanggan Go-Ride di Gojek Pada Mahasiswa/Ifakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Nurdin & Niko. (2019). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan dalam Menggunakan Kartu Pascabayar Halo*.
- Nurdin dan Niko. (2019). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan dalam Menggunakan Kartu Pascabayar halo*.
- Parasuraman, V. A. Z. and L. L. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–37.

- Satriadi, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru.
- Sudaryono. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Edisi Ke 1). Andi Offset.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sunyoto. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. PT Buku Seru.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Andi.
- Utomo dan Riswanto. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka*.
- Wandini. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Dimasa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Potensi utama). *Jurnal Visi Manajemen*, 9, 49–59.
- Windy & Winda. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Kota Batam*.
- Wulandari. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*

