

DAFTAR PUSTAKA

- Aminsyah, I., & Yulianti, A. L. (2019). Pengaruh Website Quality, E-Trust, E-Satisfaction Dan Switching Barriers Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Pengguna Itemku. Com). *Eproceedings Of Management*, 6(2).
- Annisa, A., & Dwiyanto, B. M. (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).
- Anugrah, R., Tanamal, J., & Nainggolan, E. P. (2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Jne Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (Jimut)*, 5(2), 160–170.
- Apriliani, D., Shalihah, N. B., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 20–30.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles Of Marketing*. Pearson Australia.
- Erna Ferrinadewi. (2008). Pengaruh Threat Emotion Konsumen Dan Brand Trust Pada Keputusan Pembelian Produk Susu Anlene Di Surabaya. *Jurnal Kewirausahaan*, 1(2), Pp-1.
- Farrah, F. Z. (2005). Strategi Perluasan Merek Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Insan*, 7(3), 267–288.
- Griffin, J., Yahya, D. K., Kristiaji, W. C., Sumiharti, Y., & Medya, R. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.

- Hasan, A. (2018). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, M. (2014). *Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra Dan Loyalitas Merek, Cetakan Pertama, Penerbit*. IPB Press, Kota Kediri.
- Izzah, F. N., Munfiah, A., Apriliani, S. T., Risdiyanti, V. P., & Pratiwi, R. (2022). Intensitas Kepercayaan Konsumen, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Customer Chatime Di Mall Ciputra Semarang. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 47–59.
- Kalsum, E. U. (2017). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Di Tebing Tinggi (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Cabang Tebing Tinggi). *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 1(1).
- Kotler, P. (2012). *Kotler On Marketing*. Simon And Schuster.
- Kotler, P. J., & Keller, K. L. (2007). *Marketingmanagement, De Essentie*, 3/E. Pearson Education.
- Laksana, F. (2008). Manajemen Pemasaran, Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.
- Lau, G. T., & Lee, S. H. (1999). Consumers' Trust In A Brand And The Link To Brand Loyalty. *Journal Of Market-Focused Management*, 4, 341–370.
- Lee, N. R., & Kotler, P. (2011). *Social Marketing: Influencing Behaviors For Good*. SAGE Publications.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Keempat. *Jakarta: Salemba Empat*.

- Mula, J., & Rofiq, A. (2010). The Effect Of Customers' Trust On Ecommerce: A Survey Of Indonesian Customer B To C Transactions. *Economic Review*, 7(4), 218–225.
- Rachman, R., & Oktavianti, R. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk Unipin). *Prologia*, 5(1), 148–153.
- Randheer, K., Al-Motawa, A., & Khan, M. (2012). Multidimensional Issue Of Brand Image. *International Review Of Bussiness And Social Sciences*, 1(9), 55–67.
- Rangkuti, F. (2009). *Mengukur Efektivitas Program Promosi & Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. IAIN Jember.
- Sangadji, M. (2013). Etta Dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., Walker, B. J., Báez, E. P., & Martínez, J. F. J. D. (2004). *Fundamentos De Marketing*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono, D. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Tandiono, J., Djojo, B. W., Candra, S., & Heriyati, P. (2020). Finding Customer Perception Of Peer-To-Peer (P2P) Lending Financial Technology In Pohon Dana. *Binus Business Review*, 11(1), 51–58.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.

- Tojiri, Y., & Rusdian, S. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Jasa Karunia Tour & Travel Garut. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 251–264.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9–28.