

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya Terbitan Kemenag RI Edisi Penyempurnaan Tahun 2019.
- Apriliani, Dwi. Nikmah, B.S. Rizka, Febila. & Vicky, F. Sanjaya. 2020. Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*. 1 (1).20-30.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2022. Profil Internet Indonesia 2022.
<https://apjii.or.id/survei2022x/download/8DgOm3IF5QwKUyiR1BpbSqe7fjdsEk>. Tanggal Akses 13 September 2022.
- Chulaifi, MI & Setyowati. E. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*. vol. 03. no. 01. pp. 40-54.
- Demirci Orel, F., Kara, A. 2014. Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21, 2013–2015.
- Ganiyu, Rahim A. 2017. Customer Satisfaction and Loyalty: A Study Of Interrelationships And Effects In Nigerian Domestic Airline Industry. *Oradea Journal of Business and Economics*, 2 (1), 7-20.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate - Dengan Program IBM SPSS, 24.
- Harumi, Sasha Dwi. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan diperusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*. Vol. 8 (2). ISSN : 2502 – 4590.
- Huda, Ony Khoirul., Nugroho, Arief Teguh. 2020. Pengaruh Word of Mouth terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan

- Merek. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*. Vol. 22. No. 02. ISSN : 2620 – 388.
- Kahimpong, R. I. dan Tielung, J.V.M. 2016, “The Influence of Consumer Perception on Purchase Intention of Using Indihome Product in Manado City” *.Journal EMBA*. Vol.4 No.1. pp.1381-1391.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kusumasasti, I., Andarwati. & Hadiwidjojo, D. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. *Ekonomi Bisnis Management and Business Economics Journal*. Vol. 22. No. 2. 123 – 129.
- Kusumawati,A., Suharyono. Sembiring,I.J. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15. No.1.
- Lukyansyah, A., Widarko, A., dan Wahono, B. 2020. Pengaruh Customer Experience, Word of Mouth dan Product Quality terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus usaha pempek Palembang cek wanda dalung permai, badung, bali). *E-journal Riset Manajemen Prodi Manajemen*.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharany,R.A., Santika,IW. 2019. Peran Gender Sebagai Variabel Moderasi Dalam Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.*E-Jurnal Manajemen*. Vol. 8. No. 9 : 5741-5761. ISSN : 2302-8912.
- Marina, S., Darnawati, A., & Setiawan, Indra., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*. Vol. 01. No. 02. ISSN 2355-4721.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nafis, R.W., Prastyaningsih, N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dilembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 7. No. 2. ISSN : 2337 – 9340.
- Rindayanti, S., Sugiatik, & Wardani, T. S. 2017. Konsep Pelayanan Sepenuh Hati. Akademi Kesehatan Rustida Program Studi DIII Keperawatan
- Rival, Veithazal. 2012. "Islamic Marketing Membangun Dan Mengembangkan Bisnis Dengan Praktik Marketing Rasulullah SAW."
- Saputra,IB.I.,Suryani,A.,Nurchaya,IK. 2015. Pengaruh Relasi Kosumen dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPD Bali Cabang Badung.*E-Journal Manajemen Universitas Udayana*. 04 (03). ISSN : 3203-8912.
- Septria,Rivita. 2013. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan atas Pengembangan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario Techno di Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen*. Vol.2. No.1.
- Shahroudi, K., & Naimi, S. S. 2015. The Impact of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention (Case Study: Consumer of Hygiene Products). *International Journal of Engineering Innovation & Research*, Vol.3. No.1.
- Subawa, IG. Benny., Sulistyawati, E. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Memediasi. *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 9. No. 2. ISSN : 2302 – 8912.
- Sugiyono. 2016. Metode Kualitatif dan Kuantitatif. Cetakan ke-23. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : CV. Alfabeta.
- Sukmawati, Ida. James D.D. Massie. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap

Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.3.

Supertini,N.P.S., Telagawathi,N.L.W.S & Yulianthini,N.N. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja.*Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 2. No. 1. ISSN : 2685-5526.

Susanti, Christina E. 2013. The Effect of Product Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Traditional Restaurants in East Java. *Proceedings of the International Conference on Managing the Asian Century*, 5 (43), 383–393.

Susanto, Herry. dan Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Pustaka Setia. Bandung. hlm. 69.

Suwarsito. Aliya, S. 2020. Kualitas Layanan dan Kepuasan serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*. Vol. 3. No. 1. ISSN : 2655 - 8531.

Tarigan,Azhari Akmal. 2014. *Teologi Ekonomi*. Jakarta: Rajawali Press.

Tiong, Piter. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. PRIMAGUM SEJATI di Makassar.*Journal of Management & Bisnis*. Vol. 1. No. 2. ISSN : 2598-8301.

Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa*, edisi pertama, Penerbit : Andi Yogyakarta

Wikhamn, W. 2019. Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 76 (May 2018), 102–110.

Wiradarma,IG.N., Gede Suasana,IG.AK. 2019. Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pull & Bear-Bali.*E-Jurnal Manajemen*. Vol. 8. No. 6. 3987-4016. ISSN : 3203-8912.

Yuniarta,F. Barokah,S.Ika., & Wulandari,G.A. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa

Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Vol. VI (1) : 152-158.ISSN : 2355-4665.