

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, L., Ritha, D., Yeni, A., & Beby Karina, F. (2021). The Effect of Corporate Communication and Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction in Sharia Banking. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 1267-1274.
- Andriyanto. (2020). *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Klaten: Lakeisha.
- Anggraini, F., & Anindhya, B. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 86-94.
- Ardiana, D. P., Mawati, A. T., Supinganto, A., Simarmata, J., Yuniwati, I., Adiputra, I. S., . . . Purba, S. (2021). *Metodologi Penelitian Bidang Pendidikan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Armansyah. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina.
- Banjarmahor, A. R., Purba, B., Sudarso, A., Sahir, S. H., Munthe, R. N., Kato, I., . . . Hasyim. (2021). *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Cindy, A., & Sari, M. (2021). Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi pada Mahasiswa STIESIA Surabaya) Marsudi Lestariningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 17.
- Dwi, A., Apriliani, D., Baqiyyatus, N., Febila, R., & Sanjaya, V. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 20-30.
- Fifana Kusuma, P., Altje L, T., & Woran, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Matahari Department Store Di Mantos 2 Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At Pt . Matahari Department Store In Mantos 2. *Jurnal EMBA*, 1428-1438.
- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus)*. Sukabumi: CV Jejak.
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa

- Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 290-293.
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). *Alat Analisis Data (Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi & Sosial)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., . . . Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hamirul, & Alamsyahril. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV. Pustaka Learning Center.
- Haroen, R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Nusantara Surya Sakti). *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 101-120.
- Idrus, S. A. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indrawati, B., Wijayanti, M., & Yuniati, T. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen yang Berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan Gofood di Kota Bekasi. *OPTIMAL : Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 61.
- Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Based Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. *Universitas Batam*, <https://doi.org/10.5281/zenodo.2532119>, 1-124.
- Kurniawan, A. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Linda, M. R., Megawati, & Japriksa, Y. (2014). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS). *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 74-88.
- Mardika, S. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi, dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Nasabah yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya*.
- Maria, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kerelasiaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang. *Jurnal Pundi*, 3.
- Marlius, D., & Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 191-204.

- Mu'ah, & Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan (Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan)*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Mukhtazar. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Nabilah Alya, I., & Putu Nina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *JIMEA Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 112-122.
- Novika, F., Haryanto, D., Addini, F. F., Bano, E. N., Parkhurst, H., Virgantari, F., . . . Adrianingsih, N. Y. (2022). *Statistika dan Analisis Data*. Klaten: Tahta Media Group.
- Prayitno, S. (2021). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu (Bisnis, Pemasaran dan Komunikasi Pemasaran)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket)*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ramadhan, M. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online Gojek Di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 153.
- Rendy, R., & Roswita, O. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk Unipin). *Prologia*, 148.
- Rizal, A. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0*. Sleman: Deepublish.
- Saadah, N., Djerubu, D., Setyorini, D., Wirta, I. W., Badi'ah, A., Hendra, T., . . . Priskusanti, R. D. (2022). *Ilmu Komunikasi dan Statistik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Said, M., & Saleh, M. Y. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar: CV Sah Media.
- Sari, A. R., & Kertiyasa, N. N. (2020). *Kepercayaan Pelanggan (di antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com)*. Klaten: Lakeisha.
- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Jonata, Ambarsari, I. F., Azizah, N., . . . Andalia, N. (2022). *Metodologi Penelitian*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Shaleha, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (PT Natural Nusantara Semarang). *Jurnal Universitas Sebelas Maret*.

- Subawa, I. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 718.
- Supriyanto, A., Bambang Budi, W., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 51-65.
- Syofian, S., Setiyaningsih, T., & Syamsiah, N. (2015). Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web. *jurnal.ftumj.ac.id/index.php/semnastek*, 1-8.
- Zephaniaha, C. O., Ogba, I.-E., & Izogo, E. E. (2020). Examining the effect of customers' perception of bank. *African Institute of Mathematical Sciences*, 2468-2276.

