

## . DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Adhari, Iendy Zelvian. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Cetakan Pertama. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Alimin, Erina. dkk. 2022. *Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern)*. Cetakan Pertama. Lombok Barat: SEVAL.
- Effendi, N.I. dkk. 2022. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM spss 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Penerbit Unitomo Press.
- Laksana, Fajar. 2020. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Bangkes Kadur: Duta Media Publishing.
- Sari, Ayu Ratih Permata. Yasa, Nyoman Kerti. 2020. *Kepercayaan Pelanggan di antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Klaten: Lakeisha.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

## 2. Jurnal

- Alfian, Ridho. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Moda Transportasi Ojek Online (Studi Kasus pada Gojek/Go Ride di Kelurahan Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur). *Jurnal Ilmiah M-Progress*. Vol.11, No 2. 119. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/view/693>
- Buddy. Tabroni. Fahrudin Salim. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4 No 2. 110-125. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=pengaruh+kualitas+pelayanan+dan+kepercayaan+terhadap+kepuasan+pelanggan+travel+umroh+dan+haji+di+jakarta+timur&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1689725956498&u=%23p%3D\\_y\\_F9IL9lu0J](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengaruh+kualitas+pelayanan+dan+kepercayaan+terhadap+kepuasan+pelanggan+travel+umroh+dan+haji+di+jakarta+timur&btnG=#d=gs_qabs&t=1689725956498&u=%23p%3D_y_F9IL9lu0J)
- Istiyono, Wisnu Aditya. Alimuddin Rizal. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). *Jurnal of Management & Business*. Vol. 5 (2). 395-404. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=pengaruh+ku+alitas+pelayanan+dan+kepercayaan+terhadap+kepuasan+restoran+mie+gac+oan+cabang+semarang&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1689726050341&u=%23p%3DtTOWN9ttKWwJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengaruh+ku+alitas+pelayanan+dan+kepercayaan+terhadap+kepuasan+restoran+mie+gac+oan+cabang+semarang&btnG=#d=gs_qabs&t=1689726050341&u=%23p%3DtTOWN9ttKWwJ)
- Komala, Ratna. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen*. Vol.13 (3).483-491. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9664>
- Lestariningsih, Titin. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol.14 (3). 298-323. <https://pdfs.semanticscholar.org/af93/bdafa7bb5c656d976ed72e362e400aecfe29.pdf>
- Meida, Faradilah. Miguna Astuti. Heni Nastiti. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*. Vol. 5 No 2. 157-166. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=pengaruh+kualitas+pelayanan+dan+kepercayaan+terhadap+kepuasan+pelanggan+ecommerce+sociolla&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1689726244882&u=%23p%3DjRPNJVNAa4kJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengaruh+kualitas+pelayanan+dan+kepercayaan+terhadap+kepuasan+pelanggan+ecommerce+sociolla&btnG=#d=gs_qabs&t=1689726244882&u=%23p%3DjRPNJVNAa4kJ)

### 3. Skripsi

- Khaeratunlisa, Iqwani. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Tingkat kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Gowa. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makasar. Makasar.
- Munthe, Irpen. 2020. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kezya Salon Medan. *Skripsi*. Universitas Tjut Nyak Dhien. Medan.
- Swandy, Lisa. 2017. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan.
- Wulandari, Putri. 2021. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Membeli Kosmetik Wardah pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Skripsi*. Universitas Tjut Nyak Dhien. Medan.