

DAFTAR PUSTAKA

- Afshar, A., & Corresponding, J. (2011). Study Of The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal Of Humanities And Social Science*, 1(7), 253–260.
- Andreas C., & Yuniati T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Issn :2461–0593 Pengaruh*, 1–16
- Buddy, Tabaroni, & Salim F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan, (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur). *Issn : 2597–3902 Pengaruh*, 110–125.
- Andreas C., & Yuniati T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Issn :2461–0593 Pengaruh*, 1–16
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Danesh, S. N., Nasab, S. A., & Ling, K. C. (2012). The study of customer satisfaction, customer trust and switching barriers on customer retention in malaysia hypermarkets. *International Journal of Business and Manage-ment*, 7(7), 141–150
- Fadhila, Nurul Aini, & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–20.
- Ferrinadewi,E.,2005. Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen TerhadapKepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian.*Jurnal Modus*,Vol. 17, No. 1.
- Fornell,C. & Larcker, D. F.,1981. Evaluating Structural Equation Modeling with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of marketing Research*,18(1), 39-50.
- Ghozali, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen*, 3(1), 1–18.
- Griffin, D., & Brenner, L. (2004). Griffin. *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making*, pp. 177–199.
- Griffin, Ricky W, 2007. *Bisnis*. Edisi Kedelapan. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). Partial Least Squares: The Better Approach to Structural Equation Modeling? *Long Range Planning*.

- Hairany, E., & Sangen, M. (2014). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan Dan Sertifikasi Batu Mulia (Lpsb) Di Martapura Kabupaten Banjar. *Wawasan Manajemen*, 2(3), 251–260.
- Ishak, Adan Luthfi Z., 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No.1, Hal 45 – 56.
- Khan, Inamullah. (2012). Impact Of Customers Satisfaction And Customers Retention On Customer Loyalty. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 1(2), 106–110.
- Kotler Dan Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I. In *Erlangga*.
- Kotler, P. (2002). Marketing Management , Millenium Edition. In *A Framework For Marketing Management*.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin, Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga.
- Kusumasasti, I., & Andarwati, H. D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(2), 123–129.
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4).
- Liu-Thompkins, Y., Williams, E. V. and Tam, L., 2010, *Not All Repeat Purchases Are The Same: Attitudinal Loyalty and Habit*, College of Business and Public Administration, Old Dominion University Norfolk.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lutfiyani dan Soliha, E. (2019). Pengaruh Citran Perusahaan, Kepercayaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. *Issn : 2443-2601 Pengaruh*, 62–69
- Mahendra, Kevin Putra, & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo Kevin. *Jurnal Agora*, 7(2016), 56–78.
- Maria, Monica, & Anshori, Mohamad Yusak. (2013). Jurnal Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake Monica. *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*, 6(1), 50–51.
- Minar, D., & Safitri, A. (2017). Brand Image And Product Quality On Customer Loyalty

- (Survey In Cekeran Midun). *Trikonomika*, 16(1), 43.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang (studi pada online store lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Palilati, A. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Journal Marketing*, 09(1), 73–81.
- Purnomo, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kedai Hj.S Jl. Kesumba Kota Malang). *Jurnal Jibeka*, 12(1), 1–8.
- Putri, Y. A., Wahab, Z., & Shihab, M. S. (2018). The Effect Of Service Quality And Brand Trust On Loyalty And The Intervening Role Of Customer Satisfaction In Transportation Service. *International Journal Of Scientific And Research Publications (Ijsrp)*, 8(7), 369–376.
- Randi, M., Chalil, H., & Santi, I. N. (2017). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Dua Putri Di Kelurahan Matano Kecamatan Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 3(2), 111–122.
- Rimawan, Erry, Mustofa, A., & Mulyanto, Angga Dwi. (2017). The Influence Of Product Quality, Service Quality And Trust On Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty (Case Study Pt Abc Tbk). *International Journal Of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330–2336.
- Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 1–9.
- Sudjana, J., Magnin, L., García-Patrón, R., & Cerf, N. J. (2007). Tight Bounds On The Eavesdropping Of A Continuous-Variable Quantum Cryptographic Protocol With No Basis Switching. *Physical Review A - Atomic, Molecular, And Optical Physics*, 76(5).
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Srijani, Ninik Dkk. 2017. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun hotel & conference center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA Vol. 7, Maret 2017, Hal 31 - 38*
- Tjiptono. (2008). Strategi Pemasaran. In *Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. In *CV. Andi Offset. Yogyakarta*.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Andi. Yogyakarta.
- Tristiana, A., & Mashariono. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–23.

- Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha. *Jurnal Lppm Bidang Ekosobudkum*, 3(1), 64–79.
- Upamannyu, N. K., & Gulati, C. (2015). The Effect Of Customer Trust On Customer Loyalty And Repurchase Intention : The Moderating Influence Of Perceived Csr. *International Journal Of Scientific & Engineering Research*, 5(4), 1–31.
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Di Pt. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 4(4), 1–11.
- Widayatma, C, P., & Lestari, S. P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Issn : 2302–2752 Pengaruh*, 25–38.
- Winahyuningsih, P. (2010). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. *Issn : 1979-6889 Pengaruh*, 1–17.
- Yulianto, E., & Lestari, A. (2018). Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav . A , Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 54(1), 74–81.
- Ziqmund William. (2003). *Marketing*. South-Western College Pubik