

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal dan Suhadi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, Vol 4, No. 1, Edisi Juli 2018, hal 70-86 ISSN: 2443-2164 E-ISSN 2621-235870.
- Ali Rizwan, Gao Leifu, Muhammad Yasir Rafiq dan Mudassar Hassan. 2015. Role Of Perceived Value, Customer Expectation, Corporate Image And Perceived Service Quality On The Customer Satisfaction. *The Journal of Applied Business Research – July/August 2015 Volume 31, Number 4*.
- Arie Sulistyawati, Ni Made dan Ni Ketut Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332 ISSN: 2302-8912
- Aprilia, Amel dan Dian Candra Fatihah, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*. Volume 9 Issue 1 2021 Pages 242-257. p-ISSN: 2302-0008 e-ISSN: 2623-1964
- Arifin, Samsul. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi 68 & Bisnis Vol. 8 No. 1 Maret 2011*.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2019. *Perkembangan Berberapa Indikator Sosial Ekonomi Indonesia*. Jakarta, Badan Pusat Statistik.
- Baihaqi, M dan Yessy Artanti. 2016. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 4 Nomor 2 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- Chulaifi, Muhammad In'amul , Endang Setyowati. 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, Januari 2018 Vol. 03, No. 01: 40-54*
- Daffa, Katon Van dan Ina Ratnasari. 2022. Pengaruh Citra Destinasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Puncak Sempur Kabupaten Karawang . *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. Vol. 8, No. 1, Januari 2022

- Engel, Blackwell dan Miniard. 2005. *Perilaku Konsumen Alih Bahasa oleh FX Budianto*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Esdhona, Ha dan Risfal Julianda. 2021. Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan JNE Cabang Muara Bungo Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora (JASIORA)*, Vol. 4 No.3 Desember 2021, 78-89.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi7*. Semarang : Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryeni, Yofina Mulyati dan Eka Febriantz Laoli. 2017. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Tabungan Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *JURNAL EKONOMI & BISNIS DHARMA ANDALAS VOLUME 19 NO 2, JULI 2017. P- ISSN 1693 – 3273 E- ISSN 2527 – 3469*.
- Ndururu, Yuriani Gori. Jhon Rinaldo dan Yulistia. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Transmart Kota Padang. *Jurnal Matua, Vol. 3 , No. 1 , Maret 2021, Hal : 123-134 ISSN-P : 2355-0376 ISSN-E : 2656-8322*
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: PT Pusaka Utama Grafiti.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 17 No.4, Januari 2020 : 329-339 ISSN 1893-4091 E-ISSN 2622-1845*.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ke 3*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mawey, Thalia Claudia. Altje L. Tumbel dan Imelda W. J. Ogi . Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan nasabah PT. Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1198 – 1207 ISSN 2303-1174.*
- Mayer, R.C. Davis. J.H dan Schoorman, F.D. 1995. *An Integratif Model of Organizational Trust.* Academy Of Management Review. 30 (3):709-734.
- Mowen, John C., and Minor, M. (2002). *Perilaku konsumen. Trans.( Lina Salim).* Jakarta: Erlangga.
- Razak, Abdul. Jusbair Baheri dan Muhammad Irsyad Ramadhan. 2018. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business Vol. 1 (2), July 2018, pp. 10 – 20 ISSN 2599-2007 (Print), ISSN 2614-140X.*
- Rohaeni, Heni dan Nisa Marwa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2 September 2018. ISSN: 2355-0295, e-ISSN: 2528-2255*
- Rosita, Dea. Djunaedi dan Nur Laely. 2021. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Customer Relationship Management –(CRM) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2017 – 2019 Universitas Kadiri. *Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi Volume 2 Nomor 1 Tahun 2021. ISSN (Online) : 2722-3361. ISSN (Print) : 2722-3108.*
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metedologi Penelitian Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, Trio Hendhi. 2010. Pengaruh Kulaitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Ungaran Cantik Di Kabupaten Semarang. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Sari, Rora Rosmaya. Luis Marnisa. Fakhry Zamzam. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang. *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPro) Volume 2 Nomor 2 Edisi Juli 2021 P-ISSN : 2722-0958- E-ISSN : 2722-094X*
- Setiawan, Heri dan A. Jalaluddin. 2017. Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 19, Issue 5. Ver. III (May. 2017), PP 31-40.*

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Rafika Aditama.

Sirojudin, Desti Nurwidiawati, Asrti Mailani, Rizki Alyan S, Agus Irawan, M. Yusuf Nurohman, Sandi Aditya. 2021. . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *EL-ECOSY: JURNAL EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM Vol. 01, No. 01 Januari 2021, hlm. 1-16. E-ISSN : 2774-4418 P-ISSN : 2774-4108*

Soemirat, Soleh. 2012. *Dasar-dasar Publik Relation*. Bandung: Remaja Soedakarya.

Sudarso, Andriasan, dkk. 2015. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasinya Dalam Bisnis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: CV Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan – Teori Dan Aplikasi Dengan Spss*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, Imelda W. J. Ogi . Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan nasabah PT. Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1198 – 1207 ISSN 2303-1174*.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Manajemen. Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ulya, Laidia Himmatul, Siti Asiyah dan Afi Rachmat Slamet. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BPR UMKM JATIM Cabang Mojokerto). *e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*.

Winahyuningsih, Panca. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gripta Kudus. Universitas Muria. Kudus. *Jurnal Pemasaran ISSN : 1979-6889. Vol. 4, No. 2. <http://eprints.umk.ac.id/view/creators/Winahyuningsih=3APanca=3A=3A.html>. Diakses tanggal 12 Mei 2019. Hal 1-15.*

Yunus dan Budiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12.*

Zikmund, William.G. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. USA:Wiley.

