

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Ni N., Warmika, I G. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali. *E-Jurnal Manajemen*, 8(4), 1956-1984.
- Akbar M. M., Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), 24-38.
- Alimin, Erina. (2022). Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern). Lombok:Seval Literindo Kreasi.
- Apriyandi, P. (2022). Jasa Logistik Diproyeksi Terus Bertumbuh Terdongkrak Tren Belanja Online. *Berita Asperindo*. Dalam <https://www.asperindo.id/jasa-logistik-ekspres-diproyeksi-terus-tumbuh-terdongkrak-tren-belanja-online/>. Diunduh pada 1 November pukul 16.00 WIB.
- Aghivirwiati, Gusti Ayu dan kawan-kawan. (2022). Manajemen Kualitas. Cendikia Mulia Mandiri
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1), 29587.
- Atmaja, K. V. W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 12-23. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>
- Avidha, S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Bungin, Burhan. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenadamedia.
- Destari, Iis Widya. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Ojek Syar'I Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3). <https://doi.org/10.26740/jptn.v4n3.p%25p>
- Fernando, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Luatan Berkat. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*,3(5).
- Griffin, Jill. (2005). Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. (2013). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu..* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Inc.
- Lovelock, C. H., dan Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Nurdiyanta, M. F. N., Purwanto, S. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Belanja Online Bukalapak (Studi Kasus Pada Pelanggan Usia 17-24 Tahun di Kota Tuban. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4). <http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2380>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Pertiwi, R. D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Yogyakarta. Deepublish.
- Rachman, R., Oktavianti, R. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk UniPin). *Prologia*, 5(1), 148-153.
- Rakhman, A., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV. AHASS Brahma Motor. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 57-69.
- Ramdani, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Elzatta Cabang Bandung Indah Plaza*. *Skripsi*. Universitas Komputer Indonesia
- Rasyidy, M. C., Widayat, W., & Andharini, S. N. (2021). The Effect of Trust and Service Quality on Customer Loyalty of Goods Delivery Services:(Case Study at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan (JAMANIKA)*, 1(2), 72-80.
- Ratnasih, C. Yolanda, Siagian, U. J. (2022). Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Pada PT. Prudential Life Assurance Jakarta). *Jurnal Manajemen FE-UB*, 10(2), 16-31.
- Rismiati, E.C., Suratno, B. (2006). *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Kanisius
- Setiadi, N. J. (2015). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Pekalongan: Nasya Expanding Management (NEM).
- Simarmata, Hengki dan kawan-kawan. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutisna, dan Susan, M. (2022). *Perilaku Konsumen (Sebagai Dasar untuk Merancang Strategi Pemasaran)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjahyadi, R. A. (2006). Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 6(1), 65-78. <https://doi.org/10.28932/jmm.v6i1.226>
- Tjiptono, F. (2008) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta. Andi.
- Top Brand Index Fase 2 (Kategori Service: Jasa Kurir). (2022). Dalam <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>. Diunduh pada tanggal 22 Maret pukul 19.00 WIB.
- Wibowo, I., & Ananda, S. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Mandiri, Tbk Cabang Jakarta Kelapa Gading Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 3(3). <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v3i3.11>
- Zebreg, F. W., Zaveri, B. (2020). Effect of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Hotels in Ethiopia. *International Journal of Management (IJM)*, 11(3), 668-677. <http://iaeme.com/Home/issue/IJM?Volume=11&Issue=3>