

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand image, dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelannggan pada Member Car*. Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Armstrong, G., & Philip Kotler. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York: Pearson Education
- Astuti, H. J. (2007). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Performance Analysis Model. *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- Cahyo, W. (2009). Analisis Pengaruh Kepercayaan Atas Merek Pada Ekuitas Merek. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1).
- Faradila, R. S. N., & Soesanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Beli dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Toko Online berrybenka.com di Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 149–160. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v13i2.13406>
- Ferdinan, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Flavian, & Giunaliu. (2007). Measure on web usability Website. *Journal of Computer Infomration Systems*, 48(1), 17–23.
- Gefen, D., E. K., & Staub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan peneliti Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan peneliti Universitas Diponegoro.
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Indonesia, P. (2023). *Sejarah Pos Indonesia*. <https://www.posindonesia.co.id/>

- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1251–1259. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>
- Kotler, Philip. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Elangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller . (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education
- Kriyantono, R. (2014a). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenadamedia Group. Jakarta: Prenadamedia Group
- Kriyantono, R. (2014b). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Lau, G. T., & Lee, S. H. (1999). Consumers' Trust in a Brand and The Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, 4, 341–370.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, & Abdul, H. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra wacana Media.
- Mardiana, F., & Rahmidani, R. (2020). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Otobus Kurnia (PO. Kurnia) Rute Padang-Medan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Universitas Padang*, 3(2), 1835. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i07.p03>
- Morgan, R. ., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nurgiyantoro, Burhan Gunawan Marzuki. (2004). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml V., dan Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Subianto, T. (2007). Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Pakaian Wanita di

- Pasar Pagi Samarinda. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 3(3), 298–312.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitaan Pendidikan*. Alfabeta. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, A. (2013). *Perpustakaan Prasekolahku*, Bandung: CV. Restu Bumi Kencana.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Mandala Krida.
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction, Eidsi 3*. Yogyakarta: Andi
- Tranter, B., & Skrbis, Z. (2009). Trust and confidence: A study of young Queenslanders. *Australian Journal of Political Science*, 44(4), 659–678. <https://doi.org/10.1080/10361140903296560>
- Valentyana, C. (2016). Inovasi Pelayanan PT. Pos Indonesia Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman Uang (Studi Kasus PT. Pos Indonesia di Pekanbaru). *Jom (Jurnal Online Mahasiswa) Fisip*, 3(2), 1–15.
- Widhiani, A., & Idris. (2018). Pengaruh Promosi, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Beli Di Situs Buka Lapak (Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1–6.

