

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G., (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Vabiola, Bunga. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)
- Caniago, Aspizain. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*. 11 (3) : 219 – 231.
- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta Bandung.
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyo. *Perilaku Konsumen*, Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fridhayanti, Primagita., dkk. (2022). Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Online pada PO Handoyo. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*. 2 (2) : 225 – 242.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th edition. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serele Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 17 (4) : 329 -339.
- Kim, et al. (2007). Factors Affecting *Online Search Intention and Online Purchase Intention*. *Seoul Jurnal of Business*, 10 (2), 30-31.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 1). Erlangga.
- Leninkumar, Vithya. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 7 (4) : 450 – 465.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John C. Mowen, Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen* (Jilid 1). Edisi kelima. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Razak, Mashur. (2016). *Perilaku Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sujawerni, V. Wiratna. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taylor, S. A. & T. L. Baker. (1994). *An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer Purchase Intention*. *Journal of Retailing*. 70: 163 – 178.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi kedua. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Utomo, Fahman., dkk. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PO Rosalia Indah. *Jurnal of Management and Digital Business*. 4 (2) : 288 – 300.
- Wood, Ivone. (2009). *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuniarti, Vinna. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.