

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrinda Khoirista , E. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. Surabaya.
- Achmad Rudijanto, M. T. (2019). *The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfacto N of Dr Soegiri General Hospital Lamongan. The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfacto N of Dr Soegiri General Hospital Lamongan*. Lamongan.
- Asriel Aziz, N. (2018). *The Influence of Service Quality on Trust and Loyalty of Customers International Journal of Reserch in Social Science. The Influence of Service Quality on Trust and Loyalty of Customers International of Reserch in Social Science*. Bandung.
- Alfathan, G. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Purnama Sembilan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Purnama Sembilan*. Bandung.
- Aliyah, Z. (2018). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Ekspor Kopi Araabika Pada CV Yudi Putra. *Skripsi UIN Sumatera Utara*.
- Alma, P. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Carousell.
- Amelia, O. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalutas Pelanggan dengan Kepuasan Intervening Saat Pandemi Corona (Studi Pada Jasa Pengiriman Barang PT Jalur Nugraha Ekakukir Wilayah Karawang).
- Daaniel Pereira, N. P. (2016). Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty pada Koperasi Dirah di Dili Timor-Leste. *Pengaruh*

*Service Quality terhadap Statisfaction dan Customer Loyalty pada Koperasi Dirah di Dili Timor-Leste. Timor-Leste.*

Diana, I. d. (2020). *The Impact of Perceived Usefulness of Online Reviews, Trust and Perceived Risk on Online Purchase Intention in Emerging Markets : A Mexican Perpective. Journal of International Consumer Marketing.*

Ditha, F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi SOCO by Sociolla.

Fitrianis. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen. *Skripsi Universitas Sanata Dharma.*

Hikmawati, F. (2017). *Metodelogi Penelitian.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Halim, F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen Frezzy Cake.

Indria, M. (2020). Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matram Raya 3 Jakarta Timur). *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matram Raya 3 Jakarta Timur).*

Jothi, L. D. (2016). *Service Quality and Customer Statisfaction in Life Insurance Business. Service Quality and Customer Statisfaction in Life Insurance Business.* Bandung.

Kadek Budi Martini, N. N. (2018). *Effect of Service Quality on Customer Statisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). Effect of Service Quality on Customer Statisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh).* Bali.

Mustika, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah Beauty House Medan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan*

*Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah Beauty House Medan.*  
Medan.

Nur Elfi Husda, N. H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tanjung. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tanjung.* Bandung.

Putra, F. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wahana Prestasi Logistik. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wahana Prestasi Logistik.* Bandung.

Pratiwi, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab-car Malang (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Pemasaran Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang Tahun Akademik 2017/2018). *Jurnal Aplikasi Bisnis.*

Rohaeni Heni , M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Bandung.

Santoso, I. (2018). *The Role of Product and Service Quality, Price and Atmosphere of Fast Food Restaurant on Purchase Decisions and Customer Satisfaction. The Role of Product and Service Quality, Price and Atmosphere of Fast Food Restaurant on Purchase Decisions and Customer Satisfaction.* Bandung.

Salsabiila. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa ISP IndiHome. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pda Pengguna Jasa ISP IndiHome.* Bandung.

Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif - Pengembangan Hipotesis dan Pengujannya Menggunakan SmartPLS.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sugiyono, P. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&amp.* Bandung: Alfabeta CV.

Unidha, M. (2017). *The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City. Journal of Business and Management Review.*