

DAFTAR PUSTAKA

- Aini. (2020) Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna layanan jasa pengiriman JNE di Yogyakarta...
- Ajeng Fitriani. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 36. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i1.79>
- Amaliyah Sudirman. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 158. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Cronin , Dan Tylor. (2019). Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada ud. Desta jaya hilisimaetano. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*/2614-381X, Volume 4
- Dewi, N. M. H., & Swara, N. N. A. A. V. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *Widya Amrita : Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(2), 412–425.
- Dita Azurah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi Titipan Kilat (Studi Kasus Pada Cabang PT Tiki Kec. Medan Kota). *Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area*.
- Fitria Wulandari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/12>

- Flavian, Giunaliu. (2020). 12853-Research Instrument-24272-29019-10-20190624.
- Griffin. (2019). Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).
- Kaol, W. A. (2019). No Title? _____ . *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Karwur, H. S. L., Mangantar, M., & Rogi, M. H. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian IPC Tumpaan di Desa Pinamorongan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 1718–1727.
- Kasmir. (2019). Teori Kualitas layanan Dan Implementasi. In *Journal of Umsida Press*
- Lambertus Klau (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV . AHASS Brahma Motor*, 40-45.
- Manajemen et al. (2022). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Mulyono . (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi.
- Nasution. (2019). Опыт аудита обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации по разделу «Эпидемиологическая безопасность» No Title. *Вестник Росздравнадзора*, 4(1), 9–15.
- Parasurahman. (2019). The impact of service quality on customer trust Customer Loyalty at Bank Mandiri Veteran Branch in Denpasar, Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 112–116.
- Pramudya, F. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah. *Psikologi Perkembangan, October 2013*, 1–224.

Patel, & Goyena, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 15, Issue 2).

Raymond., & Elen. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada J&T Express*

Shinta. (2019). Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada ud. Desta jaya hilisimaetano. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan/2614-381X, Volume 4 N, Hal. 13*.

Steven Darwin dan Yohanes Sondang. (2019). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

Syarofah dan Arifin (2021) Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variable intereving pada asuransi jiwa Manulife Indonesia

Zikmund. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank central asia tbk kantor cabang pondok gede plaza. *Jurnal manajemen bisnis krisnadwipayana*, 7(1), 72.

Zulian Yamit, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2019). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 32 . <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>