

DAFTAR PUSTAKA

- Araufi, A & Widjaja Restiani, Y. (2020). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel. Vol. 2 No. 1
- Budi. H. & Ariyanto (2015). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Informatika. Jurnal Informatika Polinema Volume:1,No:4
- Bulan. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa VOL.5, NO.2, NOVEMBER 2016
- Brown, dikutip Sunarti. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No. 2
- Costabile. (2004). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 6 No.2
- Dilla. R, (2022). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Ayu Indah Tour And Travel Cabang Pambon, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan Tahun 2021. *Jurnal Oportunitas Unirow Tuban Vol.03, No.02, Tahun 2022 E-ISSN 2721-5954*
- Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. Volume 3, Nomor 2
- Ivander, G. (2018). Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Agen Tx Travel Jember. AGORA Vol. 6, No. 2
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2009. Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan.Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Fatona. S. (2010). Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevasinya Terhadap Kepuasan. JDM Vol. 1, No. 1, 2010, pp: 41-46
- Handoko. B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Vol. 18 No. 1
- Hermawan. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Vol. 9 No. 2 Desember Hal. 114-126

- Hidayat. S. & Hanum. Z. (2017). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek Nike Di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi* Volume 06, Nomor 01
- Jazuli Farhataini, S. (2020). Pengaruh Nilai yang Diterima dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Travel Umroh. *Bandung*, 26-27 Agustus 2020
- Kusuma. W. R. Kotler. & Armstrong (2012). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Jurnal Ilmu Volume 4, Nomor 12
- Kotler, dikutip Prihastono. E. (1996). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik* Vol. VI, No. 1 Januari 2012 Hal 14 – 24
- Mahadewi, E. (2021). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Wisata Terhadap Loyalitas Wisata Di Antavaya Tour & Travel Denpasar. Vol. 9 No. 1
- Mardalis. A. (2005) Meraih Loyalitas Pelanggan. Vol. 9, No. 2
- Mawaddah Vani, E. (2021). Membangun Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan. Vol. 1 No. 1
- Meliana. (2013). Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pada Giant Hypermarket. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor*
- Mowen, & Minor. dikutip Zuhro. S. & Bahrudin. M. (2003) Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Dosen STIE PGRI Dewantara Jombang* Vol. 3, No. 1
- Moeliono. K. & Ibrahim. M. (2020). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Efikasi Diri, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Terhadap Persepsi Konsumen Pada My Pertamina (Studi Pada Penggunaan My Pertamina Kota BANDUNG). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* Vol. 5, No. 2
- Morgan, & Hunt dikutip Prasetyo. W. (1994). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap loyalitas Konsumen Pada Café Komos Di Stabat Langkat. *Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan*
- Mowen, & Minor. dikutip Prameswari. P. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Asuransi Prudential Di Kota Semarang. *Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

- Setyo. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Volume 1, Nomor 6
- Siagian. T. (2020). Analisa Getaran Dan Koefisien Korelasi Antara Getaran Pada Mesin (Engine) Dan Tempat Dudukoperator(Seat)Dengan Variasi Tingkat Kebisinganmesin Forklift Type Fd30 Pa Sumitomo. *Jurnal Al Ulum LPPM Universitas Al Washliyah Medan*. Volume 10;54-60.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Cv.Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian* . Bandung: Cv. Alfabeta.
- Supomo. M. & Rahman. A. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Teknik ITS* Vol. 1, No. 1
- Sulistiyawati, L. & Rissalah Ajmi, T. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Shopee di Mojokerto pada Masa Pandemi. Volume 4 No 4
- Ulfa. R. & Fathonah. A., (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Jurnal Pendidikan dan Keislaman*. Volume 3; 342-351.
- Yunita. A. & Haryanto. O. (2012). Pengaruh *Word of Mouth*, Iklan dan Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen. Volume 11 Number 1
- Yulianingsih. A, Setiadi, J. (2003). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Kesetiaan Produk (Studi Produk Smartphone Samsung Yang Digunakan Oleh Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta). Dipublish Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Yulianthini, Dkk. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pustaka Kebaya Di Singaraja. Vol 2 No. 1
- Yuliandari, W. (2018). Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Paket Wisata Di Pt Naifah Duta Utama Tour Dan Travel Pekanbaru. Vol. 5 No. 1