

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliansi, Dwi, Nikmah Baqiyatus S., Rizka Febila dan Vicky F. Sanjaya. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Membercard. *E-BISMA Entrepreneurship, Bisnis Manajemen, Akuntansi*. Vol. 01 No. 01. Hal. 19-28.
- Bastian, Danny Alexander. 2016. Analisa Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepercayaan Merek (*Brand Trust*) Terhadap Loyalitas Merek (*Brand Loyalty*) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1. Hal. 1-9.
- Brun, Isabelle, dkk. 2017. *Impact of customer experience on loyalty: a multichannel examination Bank*. *The Service Industries Journal*, Vol. 1 No. 2. Hal. 1-24.
- Dewi, Ratna Yunita dan Sri Yanthy Yosepha. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen UNSURYA*. Vol. 1, No. 1. Hal. 82-91.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 12*. Semarang: BP. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W. 2013. *Manajemen. jilid ke-1, edisi ke 7*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, et al. 2016. *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey: Pearson.
- Kartajaya, Hermawan. 2014. *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management, 14th ed*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip, 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Louisrianda, Reyghana dan Mirza Tabrani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan

- Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 2 No. 3. Hal. 154-177.
- Noeraini, Irma Ayu. 2017. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Vol. 5, No. 5. Hal. 1-17.
- Putri, Nandya Ayu, Zainul Arifin dan Wilopo. 2016. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan *Switching Barrier* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2014/2015 Pengguna Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 32 No. 1. Hal. 128-134.
- Regata dan Ni Made Wulandari Kusumadewi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen PT Pos Indonesia di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 8, No. 3. Hal. 1430-1456.
- Roziq, Fathur. 2020. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Layanan Pengiriman Barang JNE Pendowo Malang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol. 1 No. 1. Hal. 1-12.
- Schiffman, L.G, L.L. Kanuk, W. Joseph. 2014. *Customer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Setyowati, Erni dan Wiyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18 No. 2. Hal. 102-112.
- Siboro, Riris Magdalena dan Suhardi. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam. *Ekuivalensi Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 6 No. 1. Hal. 118-132.
- Sudaryana, Yayan. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, Vol. 4 No. 1. Page. 447-455.
- Sudjarwo, Rizqilia Asriani, Zainul Arifin dan Kadarisman Hidayat. 2016. Pengaruh Persepsi Kualitas terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 24 No. 1. Hal. 1-8.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.

- Supriyadi dan Marlien. 2016. Analisis Kepercayaan, Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kreditur PD. BKK Dempet Kota Kabupaten Demak). *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu dan Call For Papers UNISBANK*, Vol. 9 No. 7. Hal. 1-9.
- Sutisna. 2011. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Viantantra, Viki. 2017. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kartu Prabayar XL di Yogyakarta). *Jurnal Penelitian*, Vol. 11 No. 3. Hal.1-15.
- Wakhidah, Esti Nur dan Budhi Haryanto. 2017. How the Loyalty of Expedition Business Can Be Formed Through Trust and Satisfaction on JNE User Solo. *Sebelas Maret Business Review*. Vol 2 No. 1. Hal. 10-24.
- Yuniarta, Frizky, Ika Barokah S. dan Gusti Ayu Wulandari. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. VI. No. 1. Hal. 152-158.
- \_\_\_\_\_, 2017. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.