

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., & Purnama, I. (2021). Analisis Sikap Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minuman Yakult (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Bima). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Vol.6, No.1: 60–67.
- Amelia, & Ronald. (2021). *Paradigma Nilai Pelanggan : Produk Vs Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Anwar, C. (2017). *Buku Terlengkap Teori-Teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*. IRCiSoD.
- Chou, S.-K., Kohsuwan, P., & Thanabordeekij, P. (2019). The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty: Medical Services in Thailand. *Human Behavior, Development and Society*, Vol.20, No.3: 41–51.
- Edwin, R. M. P., Maguiña, E., & Rosario, R. H. M. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, Vol.10, No.20: 313–325.
- Fathin, A., Cahaya, Y., Erasashanti, A. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada pengguna SIMCARD Telkomsel di Jabodetabek). *Seminar Nasional Riset Ekonomi dan Bisnis*, Vol.1, No.1: 284-307.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bagian Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, A. (2018). Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). In *Deepublish Publisher*. Deepublish Publisher.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. bagian penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hair, J. R., Joseph, F., William, C., Black Barry, J., & Babin Rolph, E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Hanim, F., & Siti, N. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, Vol.4, No.2: 307–316.

- Hasan. (2013). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (center of academic publishing service).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lestariningsih, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, Vol.14, No.3: 298–323.
- Muttaqien, F., & Firmandita, S. A. (2018). Pengaruh Sikap dan Persepsi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Aqua Di Agen Di Kecamatan Candipuro Kabupaten Lumajang. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.4, No.2: 151–166.
- Nurcholidah, L., & Harsono, M. (2021). Kajian Fintech dalam Konsep Behaviouristik. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, Vol.5, No.1: 66–71.
- Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffe, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors Influencing Consumer Loyalty : Evidence From The Ghanaian Retail Banking Industry. *International Journal of Bank Marketing*, Vol.37, No.3: 798–820.
- Pertiwi, R., Rahman, A., & Siregar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sikap Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kantor POS Air Batu Kabupaten Asahan. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*, Vol.1, No.1: 85–91.
- Phuoc, D. Q. N., Su, D. N., Thi, P., Tran, K., Thi, D.-T., & Johnson, L. W. (2020). *Factors influencing customer's loyalty towards ride-hailing taxi services – A case study of Vietnam*. Vol.134: 96–112.
- Popal, Nabila dan Reith, Ryan. (2021). *Smartphone Market Share*. <https://www.idc.com/promo/smartphone-market-share/market-share>, diakses pada Juli 2021.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, Vol.5, No.1: 46–56.
- Sandu, S., & Ali, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Ofset.
- Simarmata, H. M. P., Erika, R., Iskandar Kato Hijrayanti, S., Sudung, S., Andrian, S., Muhammad, F., Diena Dwidienawati, T., Sisca Martono, A., & Yurilla

- Endah, M. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. yayasan kita menulis.
- Siti K, D., Pamasang S., S., & Herning, I. (2017). Pengaruh motivasi konsumen, persepsi dan sikap konsumen terhadap keputusan pembelian mobil. *Jurnal Manajemen*, Vol.9, No.2: 105–110.
- Solihin, W. A., Tewel, B., & Wenas, R. (2020). Pengaruh Sikap Konsumen Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Mahasiswa Unsrat Di Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.8, No.1: 511–520.
- Stevani K, S., & Syafrizal H, S. (2019). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Online di Kota Medan. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, Vol.2, No.2: 220–235.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Uzir Hossain, U., Ishraq, J., Hussam, A. H., Abu Bakar, A. H., & Ahmad Shahrudin, A. L. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? *Jurnal Heliyon*, Vol.6, No.12: 1–19.
- Wicaksono, A. P., & Khuzaini. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol.9, No.4: 1–21.
- Yani Restiani, W., & Agustina, A. (2020). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel. *Jurnal Sain Manajemen*, Vol.2, No.1: 65–71.
- _____. (2021). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Manajemen FEB UMK.