

## DAFTAR REFERENSI

- Akbar, D.A. 2016. Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Bni Syariah Cabang Palembang). *A Research Journal on Islamic Economics*, 2 (1), 1-18.
- Bahrudin, M., dan Zuhro, S. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3 (1), 1-17.
- Cardia, D.I.N., Santika, I.W., dan Respati, N.N.R. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8 (11), 6762-6781.
- Christian, R.P., dan Mananeke, L. 2016. Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di Rsud Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4 (2), 121-132.
- Cooper, D.R., dan Schindler, P.S. 2014. *Business Research Method*. New York: McGraw-Hill.
- Djumarno., Sjafar, O., dan Djamaluddin, S. 2017. The Effect of Brand Image, Product Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Business Marketing and Management*, 2 (10), 15-24.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giri, I.G.W., dan Jatra, I.M. 2014. Pengaruh Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen*, 3 (11), 3154-3169.
- Khoironi, T.A., Syah, H., dan Dongoran, P. 2018. Product Quality, Brand Image and Pricing To Improve Satisfaction Impact on Customer Loyalty. *International Review of Management and Marketing*, 8 (3), 51-58.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing* (17th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kusmayadi, T. 2017. *Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*. STIE STAN Indonesia Mandiri.
- Leninkumar, V. 2017. The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7 (4), 450-465.

- Lie, D., Sudirman, A., Efendi., dan Butarbutar, M. 2019. Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8 (8), 421-428.
- Maisa, A.H., dan Widodo, A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia (Survey Pada Konsumen Tokopedia di Kota Bandung). *e-Proceeding of Management*, 7 (2), 6561-6571.
- Minar, D., dan Safitri, A. 2017. Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty (Survey in Cekeran Midun). *Jurnal TRIKONOMIKA*, 16(1), 43–50.
- Montolalu, F.S., Mananeke, L., dan Oroh, S.G. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 2 (1), 120-135.
- Mutamam., Sumarwan, U., dan Tinaprilla, N. 2019. Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 5 (2), 231-240.
- Novianti., Endri., dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8 (1), 90-108.
- Novitawati, R.A.D., Mahfud, A., dan Sasongko, T. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*, 7 (2), 130-136.
- Nuridin. 2018. Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 4 (1), 19-31.
- Oetarjo, M., dan Prastyo, H.E. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Roman Ceramic International di Mojokerto. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 3 (1), 1-84.
- Putra, I.P.K., Hudayah, S., dan Achmad, G.N. 2020. The Effect Of Customer Value And Customer Trust On Satisfaction And Customer Loyalty Pt Samator Gas Industri Samarinda Seberang. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4 (2), 151-160.

- Pohan, F.S., dan Aulia, Z.F. 2019. Kualitas Situs Web, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 2 (1), 13-22.
- Rachbini, W., Hatta, I.H., dan Evi, T. 2019. Determinants of Trust and Customer Loyalty on C2C E-Marketplace in Indonesia. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10 (3), 116-127.
- Rimawan, E., Mustofa, A., dan Mulyanto, A.D. 2017. The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8 (7), 2330-2336.
- Rosalina, M., Qomariah, N., dan Sari, M.I. 2019. Dampak Promosi, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Oppo Smartphone. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4 (2), 161-174.
- Santosa, J., Mahendra, D., dan Haryanto, A.T. 2019. Pengaruh Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PD BPR Bank Daerah Klaten. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 6 (2), 124-135.
- Sentiana, S.S. 2018. Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2 (2), 247-254.
- Shinta, A. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Malang : UB Press.
- Siboro, R.M., dan Suhardi. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia di Batam. *Ekuivalensi : Jurnal Ekonomi Bisnis*, 6 (1), 119-132.
- Siregar, S. 2018. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sitorus, T., dan Yustisia, M. 2018. The Influence of Service Quality and Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 12 (3), 639-654.
- Soraya, I. 2015. Pengaruh Promosi dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Cipaganti Travel. *Jurnal Komunikasi*, 6 (2), 11-23.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sulasih. 2017. A Study of Price Perception, Packaging, and Service Quality Towards Consumers' Interest in Purchasing Special Product of Bumiayu, Central Java. *Jurnal Referensi: Ilmu Manajemen dan Akutansi*, 5(1), 38-45.

- Supriatna, Y., Yoga, A., dan Sunaryo, D. 2019. *Induksi Manajemen Pemasaran*. Surabaya : Penerbit Qiara Media.
- Suryati, L. 2019. *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Deepublish Publisher.
- Sya'idah, E.H., dan Jauhari, T. 2018. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 3 (1), 23-30.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Upamannyu, N.K., Gulati, C., Chack, A., dan Kaur, G. 2015. The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Repurchase Intention: The Moderating Influence of Perceived CSR. *International Journal of Research in IT, Management and Engineering*, 5 (4), 1-31.
- Widiyanto, I. 2018. *Pointers Metodologi Penelitian*. Semarang: CV Dikalia.
- Woen, N.G., dan Santoso, S. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10 (2), 146-163.