

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. (2014). *Building Strong Brands*. (A. Baderi, Trans.) Jakarta: Bumi.
- Agustina, N., Fauzi, A., & Nuralam, I. P. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1), 93-94.
- Aini, T. N. (2020). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2).
- Amstrong, K. d. (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Aregawi. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty: (Experience From Dashen Bank Adigrat Area Branch). *International Journal Of Science And Research (Ijsr) Vol. 7, No. 9, 101-105*.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS*, 3(1), 3.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. *Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. Dasar-Dasar Pemasaran : Pendekatan Manajerial Global. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta*
- Dharmesta dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: Liberty.
- Fakhrudin. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(1).
- Firdaus, B. A. (2017). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* Edisi 9, A. Tejkusumo ed 9th ed.

- Handayani dan Ida Martini (2016) Analisis Faktor Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomart Studi Kasus di Kota Semarang, Jurnal Ekonomi dan Bisnis
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 118-119.
- <https://www.topbrand-award.com/>. (2021).
- Jill, G. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi. Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kumparan. (2020, November 10). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tahun 2020 Capai 196,7 Juta, Naik karena WFH*. Dipetik April 09, 2021, dari kumparan.com: <https://kumparan.com/kumparantech/jumlah-pengguna-internet-indonesia-tahun-2020-capai-196-7-juta-naik-karena-wfh-1uYnJ729dTL/full>
- Logistik, P. (2019). *LAPORAN TAHUNAN ANNUAL REPORT*. Gondangdia: PT. Kereta Api Logistik.
- Mauludiyahwati, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan persepsi risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online Survei pada Konsumen www.lazada.com. . *Skripsi*, 20-22.
- Minor, M. d. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Raymond, & Elen. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core It*, 8(1), 142-154.
- Ricardo, J. (2018). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kepuasan Konsumen Kartu Telkomsel Terhadap Loyalitas pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. *Skripsi*, 18-20.
- Riduwan. (2012). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: PT. Alfabeta.

- Rizal Anugerah, dkk. (2019). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE di Kota Palu. *JURNAL ILMU MANAJEMEN UNIVERSITAS TADULAKO*.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 30-31.
- Roziq, F. (2015). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Layanan Pengiriman Barang JNE Pendowo Malang. 4.
- Segara. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ahass PT. Tiger Dua Ribu Medan. Skripsi. *Skripsi*.
- Simamora, B. (2012). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Singarimbun dan Effendi. (2016). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sudjana, N. (2015). *Metode Statistika*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, 23rd ed.
- Supertini, N., Telagawathi, N., & Yulianthini, N. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-62.
- Syarofah, Z., Arifin, R., & Primanto, A. B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express Singosari. *e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 10(11), 31-37.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2016) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yuniarta, F., S, I. B., & Wulandari, G. A. (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*, 6(1), 152-158.