

## Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2009. *Metedologi Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Grup
- Chi, Ting dan Peter P.D Kilduff. 2011. *Understanding Customer Perceived Value of Casual Sportswear; an Empirical Study*. *Journal Of Retailing and Customer Service*. Science Direct.
- Chin, Wynne W. 1998. *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. London: Penerbit Lawrence Erlbaum Associates.
- Cristo, Mandang. 2017. *The Influence of Price, Service Quality and Phisical Environment on Customer Satisfaction Case Study Markobar Café Mando*. *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 5.
- Destianti, Vika Riskia, dkk. 2021. *Analisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi kredivo di karawang*. *Jurnal Manajemen - Vol. 13 (2) 2021*, 273-281 [journal.feb.unmul.ac.id/index.php/Jurnalmanajemen](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/Jurnalmanajemen).
- Dharma, Budi Sutejo. 2003. *Perspektif Bisnis, Tinjauan Bisnis, Manajerial dan Strategi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Djati, S. Pantja dan Erna ferrinadewi. 2004. *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)*. *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen*. Vol. 6 No.2, pp 114-122.
- Fadillah, Dicky Kustrianto. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Traveloka)* Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ghalandari, Kamal. 2012 *The Effect of E-Service Quality on E Trust and E-Satisfaction as Key Factors Influencing of E Loyalty in E-Business Context: The Moderating Role of Situational Factors*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research* 2(12), pp 12847-12855
- Ghane, Soheila, M. Fathian, & M. R, Gholaiman. 2011. *Full Relationship Among E-Satisfaction, E-Trust, E- Service Quality And E-Loyalty: The Case of Iran E-Banking*. *Journal of Theoretical and Applied Information technology*, Vol. 33, No.1.

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Halisan, Arlian dan Purwanto, Arief. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung pada Bank Sultra. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 4, Nomor 1, Maret 2018
- Hamzah, Andi. 2013. Aspek-Aspek Pidana Dibidang Komputer. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- Hasan, Syarifuddin. 2014. Analisis Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas (Studi Kasus Pada BMT Cengkareng). *Caraka Tani – Jurnal Ilmu Ilmu Pertanian* Vol. XXIX No. 1 Maret 2014.
- Husein, Umar. 2008. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jonathan, Hansel. 2013. “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk”. *Journal The WINNERS*, Vol. 14 No.2, September 2013: 104-112.
- Khasanah, Imroatul. 2015. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Experiential Marketing dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 12 (2015) Juni 10 – 20  
<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>
- Kim, J. Dan, Ferrin D. L., dan Rao, H. R. 2009. Trust and Satisfaction, Two Stepping Stones for Seccesful E-Commerce Relationship: A Longitudinal Exploration. *Information System Research*. Vol. 20 No. 2 (June 2009), pp. 237-257.
- Komala, Ratna dan Selvi, Evi. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen – Volume 13 (3) 2021*, 483-491 [journal.feb.unmul.ac.id/index.php/Jurnalmanajemen](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/Jurnalmanajemen)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. London: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher, Jocken Wirtz, dan jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga. Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mandiri, Asri Cahya. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRI Mobile (Brimo). *Account; Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan* Vol 8 No 1.
- Mc. Daniel, Carl & Roger Gates. 2011. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.  
<http://dx.doi.org/10.2307/1252308>.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Malhotra, A. 2005. "E-S-Qual: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7, 213–233.
- Prakoso, Gilang dan Sugiharti, Endang. 2020. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna E-commerce di Wilayah Jakarta Pusat). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.  
<http://repository.stei.ac.id/id/eprint/1985>
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Seminari, Ni Ketut. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1422-1433.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Putra, G. F. Suarjaya dan Yulianthini, N. N. 2022. Pengaruh Kepercayaan Merek dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank Perkreditan Rakyat Lestari Bali. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 4 No. 1, Bulan April Tahun 2022 P-ISSN: 2685-5526.
- Raharjo, Sahid. 2014. *Analisis Data, Analisis Regresi, Tutorial SPSS. Cara Melakukan Analisis Regresi Multiples (Berganda) dengan SPSS*.  
<https://www.spssindonesia.com/2014/02/analisis-regresi-multipes-dengan-spss.html>.
- Raharjo, Sahid. 2014. *Analisis Data, Analisis Regresi. Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS*.  
<https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>.

- Raharjo, Sahid. 2014. Tutorial SPSS, Uji Asumsi Dasar, Uji Asumsi Klasik. Cara Melakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas-kolmogorov-smirnov-spss.html>.
- Raharjo, Sahid. 2016. Analisis Data, Analisis Regresi. Cara Melakukan Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear Berganda. <https://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html>.
- Raharjo, Sahid. 2019. Parametrik, Uji Gain Score, Uji Perbedaan. Cara Uji Independent Sample t Test untuk N-Gain Score dengan SPSS. <https://www.spssindonesia.com/2019/04/uji-independent-sample-t-test-n-gain-score.html>.
- Raharjo, Sahid. 2019. Uji Asumsi Klasik. Cara Uji Linearitas Menggunakan Grafik Scatter Plot dengan SPSS. <https://www.spssindonesia.com/2019/05/uji-linearitas-grafik-scatter-plot-spss.html>.
- Rizaldi, Ridwan Alief. 2021. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Warung Makan Indomie). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Santoso, Singgih. 2011. Statistik Non-Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2020. Panduan Lengkap SPSS 26. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Sarifuddin, T. dkk. 2022. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Makeup. Jurnal Sinar Manajemen Artikel 11 Volume 09, Nomor 02, Juli 2022 E-ISSN 2598-398X || P-ISSN 2337-8743 (Online)
- Setiawan, Desy Amaliati dkk. 2022. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek (Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara). Jurnal Inovasi Penelitian Vol.2 No.9 Februari 2022 hal 3131 – 3147.
- Soegoto, Agus Supandi. 2013. Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1271-1283

- Sugiyono. 2009 Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Cetakan Ke-20. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. Analisis Validitas dan Asumsi Klasik. Jakarta: Penerbit Gava Media
- Suryabrata, Sumadi. 2011. Metodologi penelitian. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utama, Adi Putra. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Traveloka). Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Utami, Meliana. 2019. Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA)E Proceeding*. Vol. 2, 2019, 170-178.
- Winahyuningsih, Panca. 2010. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus [eprints.umk.ac.id/160/](http://eprints.umk.ac.id/160/)
- Yulianto, Tri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI) Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yulisetiari, Diah dkk. 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember - Yogyakarta PT. KAI Daop IX Jember. Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke-3 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember