

DAFTAR PUSTAKA

- Abetha, A., Rosaria, Y., Rizal, P., Ekonomi, P. I., Fkip, U., Lampung, J., Prof, S., Brodjonegoro, N., & Lampung, B. (2020). Pengaruh Celebrity Endorser, Testimoni, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen di Instagram. *Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 1–8.
- Adhari, L. Z. (2019). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media.
- Akram, M. W., Abbas, A., & Khan, I. A. (2022). Effects of Perceived Value, Service Quality and Customer Trust in Home Delivery Service Staff on Customer Satisfaction: Evidence from Pakistan. *International Journal of Management Research and Emerging Sciences*, 12(4), 128–152. <https://doi.org/10.56536/ijmres.v12i4.351>
- Al Idrus, S. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., Mahmood Aziz, H., Yassin Sabir, B., Sorguli, S., & Anwar, G. (2018). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 2456–8678. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 121–135.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Chalil, R. D. (2020). *Brand, Islamic Branding & Rebranding: Peran Strategi Merek dalam Menciptakan Daya Saing Industri dan Bisnis Global*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Damiati. (2021). *Perilaku Konsumen*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. & Hengky Latan (2020). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Peneliti*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hendrayadi, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sumatera Barat: Global Eksekutif Teknologi.
- Hidayati, A. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: Jakad Publisng.
- Ismaya, N. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Kurnianingrum, A. F., & Hidayat, A. (2020). The Influence of Service Quality and Price Perception on Consumer Trust and Revisit Intention at Beauty Care Clinic in Indonesia. *Archives of Business Research*, 8(6), 268–281. <https://doi.org/10.14738/abr.86.8489>
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen : Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. Banteng: Bintang Visitama.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.
- Monica, C. D. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 237. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23224>
- Mukhsin, M. (2020). *Membangun Kualitas Hubungan Rantai Pasokan*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Mustanir, A. (2022). *Pekayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Nurmawati. (2018). *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.

- Nurochani, N. (2023). *Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah*. Surabaya: Cipta Media NUsantara.
- Pranata, A., Yanuar, T., Syah, R., & Anindita, R. (2020). Interpersonal Trust Impact on Moderate Customer Satisfaction by Product Quality and Brand Image. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(1), 34–41.
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket*. Malang: Media Nusa Creative.
- Putri, K. A. S., Vania, A., & Fikriah, N. L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada UKM Kharisma Sejahtera. *Journal Industrial Engineering & Management Research*, 1(2), 140–152.
- Rahayu, S. (2021). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap & Loyalitas Pembelian*. Indramayu: Adanu Abimata.
- Raiyan, M., & Siregar, M. R. (2021). Pengaruh Persepsi Risiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Variabel Kepercayaan pada Pengguna Jasa Angkutan Gojek Di Banda Aceh pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(1), 150–164. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Rianto, J. (2022). *Semua Tentang Merek (Brand Image, Brand Reputation, Brand Trust, Brand Awareness, Brand Loyalty, Brand Commitment, Brand Value, Brand Personality, Brand Experience dan lain-lain)*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3, 1–19.
- Sari, A. R. P. (2020). *Kepercayaan Pelanggan: Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Klaten: Lakeisha.
- Sinulingga, N. A. (2023). *Perilaku Konsumen: Strategi dan Teori*. Sumatera Utara: IOCS Publisher.

- Sitanggang, F. A. (2021). *Perilaku Konsumen*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Sudaryana, B. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudaryono. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Sudirman, R. dan A. A. (2018). *Perpajakan Pendekatan dan Praktek*. Malang: Empat Dua Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.