

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan D. Saladin. (2021), *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya.
- Arikunto, Suharsimi. (2022), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arlan, Tjahyadi Rully. (2022), *Peran Karakteristik, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan*, Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. (2024), *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, (2023), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2022), “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi [ada PT. Fifgroup Cabang Manado), Jurnal EMBA, 4 (1), 109–119.
- Fahrizal, Akhmad. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur”, Skripsi, Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.
- Farida, Jasfar. (2023), *Manajemen Pemasaran Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Gaffar, Vanessa. (2023), *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*, Bandung: Alfabeta.
- Gasperz, Vincent. (2021), *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gronross. (2024), *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2021), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2024), *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid 2*, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Laely, N. (2022), “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan pada PT. Telkomsel di Kota Kediri”, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.
- Laksana, Fajar. (2021), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2024), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugraheni, Rini. (2022), “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)”, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., dan Sepang, J. (2021), “Analisis Kualitas Layanan, Servicescape, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung”, *Jurnal EMBA*, 3(1), 108–125.
- Setiyanto, Danu Aris. (2022), *Sebuah Catatan Sosial Tentang Ilmu dan Indonesia*, Yogyakarta: Deepublish.
- Setyowati, Endang. (2018). “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah dan Haji pada PT. Sebariz Warna Berkah Surabaya”, Skripsi, Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Soesanto, H. (2022), “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi pada Online Store Lazada.co.id)”, *Diponegoro Journal of Management*, 5 (3), 1–13.
- Sugiyono. (2024), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R. A. (2024). *Akuntansi Biaya Perencanaan dan Pengendalian Biyaserta Pembuatan Keputusan*. Yogyakarta: BPFE.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2024), *Menejemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: YKPN.
- Tjiptono, Fandy. (2024), *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. (2021). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.