

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, F. P. A. (2020). Pengaruh Kualitas layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10, 1–16.
- Ermawati, E., Yatminiwati, M., & Zainul Hidayat. (2023). Analisis Relationship Marketing, Penanganan Keluhan Dan Citra Perusahaan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah PT BPR Sentral Arta Asia Lumajang. *International Social Sciences and Humanities*, 2(3), 1370–1378.
- Febrianti, D., Lestari, D., Salsabela, H., Ardiansyah, M. R., Sa'adah, N., Adeliya, P., Sari, N., Andhika Imanda, R., & Vensca, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan. *Management, and Business Research*, 3(1), 2022. www.jember.umla.ac.id
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Julhamisyah, H. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah kredit pada bank jatim cabang utama surabaya. *Soetomo Business Review*, 1(1), 1–13.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15–27. <http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>
- Ningtiyas, A. W., Muslih, B., & Soedjoko, D. K. H. (2022). Analisis pengaruh e-service quality, e-trust dan harga terhadap keputusan pembelian di artee collection nganjuk. *Simposium Manajemen Dan Bisnis I Prodi Manajemen FEB UNP Kediri Tahun 2022*, 1(Vol. 1 (2022): Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis), 214–222. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/1820>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung Alfabeta.
- Putri, A. P. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Pelayanan Komplain, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank*

Syariat Indonesia Domisili Tangerang Selatan). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Rahmadhani, P. (2019). *Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Satisfaction Serta Dampak Pada Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Online Mahasiswa Universitas Negeri Semarang*.
- Rizky Pajar Refi Marisca, Dian Kusumaningtyas, & Dyah Ayu Paramitha. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UMKM “Baksokuy.id” di Kabupaten Tulungagung. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 3, 192–202.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, cv.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51–65.
<https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2857>
- Wulandari, T. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing, Service Quality Dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/10858>
- Zahriatul, A. (2019). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah. *Kolegial*, 6(P-ISSN 2088-5644; E-ISSN 2614-008X), 1–11.
- Albaity, M., & Rahman, M. (2021). Customer Loyalty Towards Islamic Banks: The Mediating Role of Trust And Attitude. *Sustainability (Switzerland)*, Vol. 13(19). <https://doi.org/10.3390/su131910758>.
- Chandra, T., Chandra., S. & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Cunsomer Satisfaction, dan Cunsomer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. IRDH.
- Cromhout, A. (2023). *Blind Loyalty: 101 Loyalty Concepts Radically Simplified*. Cape Town, South Africa: Africa Press Publications.
- Divalona, S., & Sfenrianto. (2023). An Empirical Study on the Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Online Transportation Apps. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 93–106.
<https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0406>.
- Ginting, Y. M., Teddy, C., Ikas, M., & Yusriadi, Y (2023). Repurchase Intention of E-Commerce Customers in Indonesia: An overview of the Effect of E-

- service quality, E-Word of Mouth, Customer Trust, and Customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329–340. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.001>.
- Handayani, D., F., R. & Nuryakin (2021). The Influence of E-service quality, Trust, Brand Image on Shopee Customer satisfaction and Loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 119–130. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art3>.
- Harhut, N. (2022). *Using Behavioral Science in Marketing: Drive Customer Action and Loyalty by Prompting Instinctive Responses*. London: Kogan Page.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen 105 Pemasaran). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>.
- Kotler. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nurjanah, L., & Jerico, J. (2022). Analisa Dampak Berbagai Faktor Brand trust dan Purchase intention di E-Commerce Pada iGen. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), 539–553. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i3.2718>
- Omar, S., Mohsen, K., Tsimonis, G., Oozeerally, A., & Hsu, J.-H. (2021). M-Commerce: The Nexus between Mobile Shopping Service Quality and Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services, Elsevier*, vol. 60(C).
- Qadri, R. A. (2021). the Impact of Word of Mouth and Discounts on Visit Intention with Destination Image As Intervening on Tourist Destinations in the City of Batam. *Journal of Business Studies and Mangement Review*, 5(1), 79–83. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v5i1.15632>.
- Rahmi, H., & Harahap, K. (2023). The Influence of Service Quality, Trust And Customer Satisfaction On Maxim's Customer Loyalty In Medan City. *JECOMBI: Journal of Economics and Business*. Vol. 3(2), 2023. <http://jecombi.seaninstitute.or.id/index.php/JECOMBI/index>.
- Ramadhani, P. (2019). Pengaruh Service Quality dan trust Terhadap Satisfaction Serta Dampak Pada Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja Online Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. *Skripsi: Universitas Negeri Semarang*.
- Saputra, D., A. (2020). Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT La Tahzan Indonesia Lampung Selatan. *Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.

- Sarkar, S., Chauhan, S., & Khare, A. (2020). A Meta-Analysis of Antecedents and Consequences of Trust in Mobile Commerce. *International Journal of Information Management*, 50, 286–301. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.008>.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Wardhana, A. (2024). *Cunsomer Behavior in Digital Era 4.0 – Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eureka Medika Aksara.
- Wijaya, Z A., Idris, I., & Abror, A. (2020). The Influence of Service Quality, Satisfaction, and Trust Towards Customer Loyalty of Bank Nagari Air Haji Subsidiary Branch. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 152, 764-773. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201126.084>.