

DAFTAR PUSTAKA

- Abul, Asy'ari Hasan, and Anthonius Junianto Karsudjono. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Price Fairness, Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek Samsung Di Banjarmasin." *Al-Kalam Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen* 8(1):1. doi: 10.31602/al-kalam.v8i1.4154.
- Agustina, Enta. 2015. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Pengguna Internet Banking (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kediri)." 1–13.
- Anendro, I. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Terhadap Penggunaan E- Money." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Anggelina, Ni Wayan Dian Ratna, and Ni Made Rastini. 2019. "Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(8):5304. doi: 10.24843/ejmunud.2019.v08.i08.p24.
- Arief, M., I. Suyadi, and Sunarti. 2017. "Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Komitmen Merek Terhadap Loyalitas Merek (Survei Pada Warga Kelurahan Penanggung Konsumen Produk Aqua Di Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 44(1).
- Cengiz, Emrah. 2010. "Measuring Customer Satisfaction: Must Or Not." *Journal of Naval Science and Engineering* 6:76–88.
- Damanik, and Dinda Youlanda. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Fitur Bike Pada Maxim Di Kota Medan." Universitas Sumatera Utara.
- Davis. 2019. *Task 1: DAG Semantic Parsing with Attention-Based Decoder. International Workshop on Semantic Evaluation*. UC Davis at SemEval.
- Delgado, Elena, Maria Jesus Yague-Guillen, and Jose Luis Munuera-Aleman. 2003. "Development and Validation of a Brand Trust Scale." *International Journal of Market Research* 45(1):35–34.
- Dwi, Istiarni. 2014. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia)." *Skripsi* 19–20.
- Ersaningtyas, Awalina Putri, Dan Ety, and Dwi Susanti. 2019. "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Menggunakan Rekening Bersama Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur)." *Jurnal Bisnis Indonesia* 10(2):185–98.
- Fauziyah, Suci. 2016. "Pengaruh Brand Trust Dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Kosmetik Wardah (Survey Konsumen Pada PT. Paragon Technology and Innovation Cabang Pekanbaru)." *Jom Fisip* 3(2):1–9.
- Febrida, Almira, Haryanto Ridwan, and Heni Nastiti. 2020. "Analisis Kualitas

- Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Thai Tea Pada Generasi Millennial.*” *Jurnal Business Management, Economic, and Accounting* 1:500–513.
- Ferrinadewi, Erna, and Harmilan Ilhami Nadia. 2014. “*Merek Dan Psikologi Konsumen.*”
- Ghozali, Imam. 2018. “*Aplikasi Analisis Multivariate.*” Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.* 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodwin, Silver, and Dkk Sakti. 2013. “*Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Elektronik Bisnis (E-Business) TB 2, Khalida Fauzia Septiani, Hapzi Ali, Elektronik Bisnis (E Business), UMB 20.*” Khalida Fauzia, 3.
- Indah, Kurniati Edika Putri. 2021. “*Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru).*” *Frontiers in Neuroscience* 14(1):1–13.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.* Surabaya: unitomo press.
- Indrawan, R., and P. Yuniawati. 2017. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan.* Bandung: PT. Refita Aditama.
- Kennedy, Betsy. 2014. *Modul Manajemen Intrapartum.* Jakarta: EGC.
- Kotler. 2017. “*Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.*” 2(1):923–26.
- Kotler, P., and K. L. Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran.* 1st ed. edited by Sabran. bahasa. Jakarta: Erlangga.
- Lemeshow, S., and J. David. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lestari, Astri Dwi. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Global Jet Express (J&T) Surabaya.*” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.*
- Lovelock, and Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management.* 2nd ed. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat, and A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa.* 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlina, Siti. 2018. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kepercayaan Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario (Studi Pada Pengguna Motor Honda Vario Di Kecamatan Muara Bulian).*” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 18(1):116.
- Nurjaya. 2016. “*Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada P.T. Bank Mega Tbk. Cabang Makassar.*” 4:1–10.
- Parasuraman, Berry. 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer, Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Prathama, Frenky, and Laura Sahetapy. 2019. “16. F Pratama.” *Agora, Jurnal Manajemen Bisnis* 7(1).

- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, Gede Feby Suarjaya, and Ni Nyoman Yulianthini. 2022. "Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bank Perkreditan Rakyat Lestari Bali." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 4(1):8–15.
- Rahman, Arif. 2020. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Promosi Dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek Studi Kasus Pada Pt. Aplikasi Karya Anak Bangsa Di Kota Banjarmasin." *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen* 4(1):58–68. doi: 10.31602/atd.v4i1.2623.
- Riana, Puspitasari, and Aprileny Imelda. 2019. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab Di Pt Sido Muncul Kebon Jeruk)." *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Safitri, Nur, Untung Lasiyono, and Tri Arprabowo. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih." *Sustainability Business Research* 2(2):174–83.
- Saputra, Suparno, and Sudarsa Resty Yulistianis. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 9(2):21–31.
- Setyaningsih, E., Ismawan, E., & Hidayat, T. 2020. "Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim Di Balikpapan." *Jurnal Sistem Informasi* 3:33–38.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suntoro, Wiharto, and Yunita Budi Rahayu Silintowe. 2020. "Analisis Pengaruh Pengalaman Merek, Kepercayaan Merek, Dan Kepuasan Merek Terhadap Loyalitas Merek." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 32(1):25–41.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. 3rd ed. Yogyakarta: CV Andi.
- Venkatesh, Viswanath, and Fred D. Davis. 2000. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." *Management Science* 46(2):186–204.
- Walker, et. al. 2014. "Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System." *Jurnal Manajemen Strategi* 35.
- Yogananda, Andrean Septa, and I. Made Bayu Dirgantara. 2017. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik." *Diponegoro Journal of Management* 6(4).
- Yudha, Satria Abadi Pratama, Rois Arifin, and M. Hufron. 2019. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Grabfood.*” *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 8.
- Yunus, Masita. 2018. “*Analisis Kepercayaan Merek Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada PT Hadji Kalla Cabang Maros.*”
- Zeithaml, Valarie, A., L. Berry Leonard, and A. Parasuraman. 2015. “*The Behavioral Consequences Of Service Quality.*” *Journal of Marketing* 60:31–46.