

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2021). Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota di Jawa Barat. *Bina Ekonomi*, 23(1).39-55
- Andias Kiki Giovanni, D. (t.t.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Swalayan Pamella 7 Yogyakarta.
- Chin, Wynne W. (1995). Partial least squares is to LISREL as principal components analysis is to common factor analysis. *Technology Studies*.
- Darno, & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 39.
- Dewi, R. Y., & Yosepha, S. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express. 1(1).
- Eddyono, F. (2018). Pengelolaan Destinasi Wisata. *Politeknik Sahid*.
- Fajarini, Agustina, dan Meria, Lista. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Kecantikan Beauty Inc." *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 5, no. 2, 2022, hal. 45-58.
- Hair, Joseph F., et al. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. United Kingdom: Cengage Learning, EMEA
- Hair, Joseph F., et al. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Japlani, A., Fitriani (Placeholder1)i, F., & Mudawamah, S. (2020b). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia : Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(1).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty = Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2009). *Marketing Management. England: Pearson Education Limited*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. England: Pearson Education Limited*.
- Levyda, D., Kartini, D., Afif, F., & Rufaidah, P. (2015). "Examine the Effect of Guest Satisfaction on Guest Loyalty at Four-Star Hotel in Jakarta." *International Business Management*, 9(4), 570-573.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Mowen, J.C., & Minor, M.S. (2012). *Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.

- Nugraha, T. P., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(2), 347.
- Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Economia*, 14(1), 89. <https://doi.org/10.21831/Economia.V14i1.13130>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, 7(10), 1-21.
- Robinette, S. (2001). *Emotion Marketing*. Jakarta: McGraw-Hill Book Company.
- sahaf, Musadiq A. (2019). *Strategic Marketing: Making Decisions for Strategic Advantage Second Edition*. Delhi: PHI Learning Private Limited.
- Saputra, A. D., Nurmala, R., & Cakrawala, A. P. (2018). Penerapan Strategi Pemasaran 8p Terhadap Peningkatan Omset Penjualan Pada Warung Marso Malang. 15(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wardaya, E. P. (2017). Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 di Surabaya. *Petra Business & Management Review*, 3(1)
- Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. 3(1).