

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Aria Mulyapradana dan Atik, Indah Lazulfa. 2018. *Tata Kelola Administrasi. Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM. Kabupaten Tegal. Jurnal manajemen dan Bisnis, Vol. 2 No.1.*
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal Kreatif : Pemasaran, Sumber daya manusia dan keuangan, Vol 6 No 2.*
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.*
- Catio, et. al. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indigo Media.*
- Darna, N., & Herlina, E. 2018. *Memilih metode penelitian yang tepat : bagi penelitian bidang ilmu manajemen. Jurnal Ekologi ilmu Manajemen, 5(1),287-292, Diakses Pada tanggal 15-09-2023*
- Diah, Nissa Prihatini dan Luk Luk Atul Hidayati. 2019. *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online(Studi Kasus Pada Pengguna Go Ride Dalam Aplikasi Gojek Di Kota Magelang). JRM, Vol. 4. No. 1.*
- Eka Kesuma, Amri, M. Shabri. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 4 No 2.*
- Follet, Mary Parker. 2017. *Manajemen. Jakarta: Indeks.*
- Griffin, J. 2013. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan. Erlangga: Jakarta.*
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo), Jurnal PPKM UNSIQ, 40-54.*

Hasibuan, Malayu S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Harry, Krisnadi. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta Selatan: LPU-UNAS.

Hery. 2018. *Manajemen Pemasaran*. PT.Gramedia: Jakarta.

Irawan, Handi. 2015. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Jeremia, Kolonio & Djurwati soepeno. 2019. *Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass*. *Jurnal EMBA Vol. 7, No. 1*

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rafagfindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Komala, Ratna dan Evi Selvi. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*. *Jurnal Manajemen Vol. 13, No. 3*

Kotler, Philips & Keller, Kevin L. 2016. *Marketing Management 15 th edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, inc.

Maulidiyahwati, Septi. 2017. *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Priansa, Donni Junni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Rizki Zulfikar. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dektsuhu D Cihampelas Cililin*

Robbins, Stephent P, dan Coulter, Nary. 2018. *Management : 14 th Edition*, London Pearson Education Limited

Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

Sarinah dan Mardela. 2017. *Pengantar Manajemen Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Deepublish

Sri, Wulan Dari dan Prijati, Prijati. 2019. *Pengaruh Harga, Kepercayaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-jek Di Surabaya*.

*Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 8 No. 8.*

*Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta*

133

\_\_\_\_\_.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.*

\_\_\_\_\_.2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.*

*Tjiptono, Fandy. 2015. Service, Quality and Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta : Andi*

\_\_\_\_\_ dan *Gregorius, Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction,. Edisi 4, Yogyakarta: Andi.*

*Veithzal, Rivai Zainal, S. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Edisi Ke 7, Depok PT Raja Grafindo.*

*Zaenal, Mukarom dan Muhibudin, Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia,*

*Zeithaml, V.A., Berry, L.L & Parasuraman, A. 2011. The behavioral consequences of service quality. Journal of marketing, 60 (2), 31-46*