

## 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)*. JRIM, 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.
- Lawan, Handi. 2015. *Semua Bisnis Kemungkinan Kegagalan*. Jakarta: Elex Media

- 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<sup>th</sup> 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<sup>th</sup> 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
- \_\_\_\_\_.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