

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Ahmadi, A. S., Budiarto, W., & Indrawati, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT PAL Indonesia (Persero) Surabaya Melalui Keputusan Pembelian*. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 1(02), 112-124.
- Ajabar. (2020). *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Group Penerbitan CV BUDIUTAMA.
- Allen, L. A., Atmosudirjo, P., Beisline, J. R., Fayol, H., Gullich, L., Newman, W.H., & Urwick, L. F. *DASAR-DASAR MANAJEMEN*
- Agung Anggoro, M., & Purba, M. I. (2019). *Dampak Daya Tarik Iklan Dan Komentor Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Online Shop Di Kota Medan*. *AKRAB JUARA*, 4, 171-185.
- Anang Firmansyah, dan Budi W. 2018 Mahardika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PTRaja Grafindo Persada.
- Cahyono, N. E., & Fahmi, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen (Pengguna Platform Aplikasi Marketplace di Kota Malang)*. *JEMBA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 503-516.
- Darna, N., & Herlina, E. (2018). *Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 287-292. <https://doi.org/10.2827/jeim.v5i1.1359>
- Derang, I. (2020). *Pengaruh Range of Motion Aktif-Assistif: Latihan Fungsional Tangan Terhadap Peningkatan Kekuatan Otot Pasien Stroke Non Hemoragic Di Rsup Haji Adam Malik Medan*. *Elisabeth Health Jurnal*, 5(1), 80-89. <https://doi.org/10.52317/ehj.v5i1.284>
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Fayol, Henry. *General and Industrial Management*. Diterjemahkan oleh Constance Storrs, London: Ravenoi Books, 2016.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.

- Firmansyah, Anang M., & Mahardika, Bidi W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- G. R. Terry. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Gunawan, Didik. (2022). *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee. Berbasis Social Media Marketing*. Padang: PT Inovasi Pratama
- Gullick, Luther. 2015. *Paper On The Sciences Of Administration*. New York : Institute of Public Administration.
- Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hery. 2018. *Analisis Laporan Keuangan : Integrated and Comprehensive Edition. Cetakan Ketiga*. PT. Gramedia : Jakarta.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Kasinem (2020), *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 329-339
- Kotler, Amstrong 2015, "*Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*", England : Pearson Education, Inc
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. In e – *Jurnal Riset Manajemen*.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2017). *Manajmen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Selatan: Slemba Empat.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2017. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBangPRESSindo.
- Panjaitan, Roymon. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Penerbit Sukarno.
- Purba, R. R. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Vivo Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan*. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 4(1), 273-284.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.

- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sudaryana, Yayan. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kantor pos Indonesia (persero) Kota Tangerang*. Jurnal Management Review Vol 4, No.1. ISSN-E 2579-812X.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptadi, M. 2019. *Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. E
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). *Keputusan pembelian: sebagai variabel mediasi hubungan kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen*. Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen, 5(1), 67-86.
- Werdaningrum, A. G., & Ardiyanto, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih Dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Wardah Kosmetik Di Kabupaten Klaten*. Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen,