

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 37–44.
- Anggriana, R., Qomariah, N., Santoso, D. B., Universitas, F. E., & Jember, M. (2017.). Pengaruh harga, promosi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ojek online “Om-jek” Jember effect of price, promotion, quality of service on customer satisfaction service ojek online “Om-jek” Jember Vol. 7 No. 2
- Anwar, I. (2015.). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Ardhana, O. (2010). Analisi pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (studi pada bengkel Cesar Semarang).
- Budhi Satrio Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
- Hana, K. F. (2019). Minat beli online generasi milenial: pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 7(2).
<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/bisnis/index>
- Bougie, U. S. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*
- Cresswell, J. W. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative & Mixed Methods Approaches*.
- Dash, M. &. (2016). *Research Anthology on E-Commerce Adoption, Models, and*

Applications for Modern Business.

Faradina Fara, A., & Satrio, B. (2016.). Pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah cantik, Alamanda Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Fitriyatul Bilgies, A. (2016). Peran kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasn pelanggan Bilaggio skincare clinic Sidoarjo (Vol. 1 No. 1

Fraenkel, J. R. (2015). Handbook of Research on Innovations in nontraditional educational practices

Ghozali, Imam., & Hengky Latan. 2014. Partial Least Squares: konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS3.0 edisi kedua Universitas Diponegoro Semarang

Haromain, I. (2016.). Heru Suprihhadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) SURABAYA.

Haryanto, R. A., Promosi, S., Produk, K., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam,

U., & Manado, R. (2013). Oleh: Resty Avita Haryanto. Jurnal EMBA, 1, 1465–1473.

Ihsan, H. (2015). Pembelajaran Kewirausahaan Berbasis Multimedia PEDAGOGIA

: Jurnal Ilmu Pendidikan

Joseph F Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014).

Multivariate data analysis.

- Kock, N., & hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227-261.
- Leavy. (2017). *Creative Research Methods in Education (Principles and Practices)*
- Meitha Wulur, L., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Service quality and brand trust on customer satisfaction and customer loyalty Pertamina hospital Balikpapan. *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 4. <https://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Manus, F. W., & Lumanauw, B. (2015). Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan In *Jurnal EMBA Vol 695 No. 2*
- Momoh, O. (2021, March 18) Population. Retrieved April 212021, from <https://www.investopedia.com/terms/p/population.asp>
- Nasution, S. L., Limbong, C. H., & Nasution, D. A. R. (2020). Pengaruh Kualitas produk, Citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada E-Commerce Shopee. *Jurnal ECOBISMA*, 7(1).
- Nguyen, N., Leclerc, A., & LeBlanc, G. (2013). The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty. *Journal of Service Science and Management*
- Noeraini, I. A. (2016). *Sugiyono Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)*
Surabaya.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan.

Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 6 No.2).

Park, Y. S., Konge, L., & Artino, A. R. (2020). The Positivism Paradigm of Research.

Academic Medicine, November, 690–694.

<https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003093>

Pasharibu, Y., Paramita, L., & Febrianto, S. (2018). Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. Jurnal Ekonomi

Dan

Bisnis,

Priest, N. B. (2017). Social Research Paradigmsoldactions.

Purnama, R., & Jenderal Soedirman Asmi Ayuning Hidayah, U. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan Vol. 14, No. 2

Purnama Sari, I. (2020). The effect of service quality, customer satisfaction and trust on customer loyalty in Pt Teleperformance Indonesia Vol 01 No. 1

Prasetio, A., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Artikel, I. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Keapuasan Pelanggan. In Management Analysis Journal Vol. 1 No. 4).

Saunders, L. &. (2015). ECRM 2017 16th European Conference on Research Methods in Business and Management.

Sekaran, uma dan Bougie, Roger. (2016). Metode penelitian untuk bisnis. Jakarta:

Salemba empat

Setiawan, M. B., & Ukudi. (2007). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah (studi pada PD. BPR bank pasar Kendal). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 14(2), 215–227.

Shartykarini, S., Firdaus, R., & Rusniati. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi pengunjung cafe di Banjarbaru). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4(1).

Soegoto, A. S. (2013). Persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1271–1283.

Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisis pengaruh service quality, foof quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–10.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D

Zikmund & Babin (2016). *Exploring Marketing Research*.