

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, L.P.K., dan Ganiyu, R.A. 2019. *Corporate Reputation as a Strategic Asset, International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 220-225.
- Chandra. Nugroho dan Budi Sudaryanto. 2016. Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9.
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty . Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Gul, R., 2014. *The Relationship between Reputation, Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty. Public Administration and Governance*, 4(3), pp. 368-382.
- Iswandi, A. dan Rahayu. T. 2014. “Analisis Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.15 No.2 Juni 2015.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2014). “ *Principles of Marketing* ” 14th Edition., New Jersey: Pearson.
- Keller, P. K. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 13. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher. J. 2013. *Pemasaran Jasa – Perspektif* Indonesia Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Mowen, John, C & Minor, Michael. 2017. *Consumer Behavior*. 11 st Edition Boston: Prentice Hall.
- Muhidin. S. S. 2021. *Desain Penelitian Kualitatif*. Bandung.
- Nina Kurniasari dan Nina Ernawati. 2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, Vol. 1, No.3, Hal: 57-68.
- Priansa. 2017. Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).58.
- Purnama, D. 2017. *Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan*,

Kepemilikan Institusional Dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Manajemen Laba. JRKA Volume 3 Isue 1, Februari 2017: 1 – 14

- Rahmat Hidayat. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Kasus : Aplikasi My IndiHome Di Bandung 2018).
- Rendy, R dan Roswita. O. 2021. *Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online* (Survei Pengguna Produk UniPin). J. EISSN 2598-0777.
- Ria Restika, and Andi Juanna. 2018. “*Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome.*” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 1(2):166–79.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi 16.* Jakarta : Salemba Empat.
- Rofiq, A., & Mula, J. M. (2020). The effect of customers’ trust on e-commerce: A survey of Indonesian customer B to C transactions. *International Conference on Arts, Social Sciences & Technology*, Penang, Malaysia, 24-25.
- Silaen. 2018. *Metode Penelitian Social Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis.*
- Sugiyono. 2019. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta Sugiyono. (2012).*Statistika Untuk Penelitian.* Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta CV.
- Wang. 2019. *Satisfaction, Loyalty, and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector, International Journal of Public Sector Management.* Vol. 7(2), pp.16-34, MCB University Press.
- Wilson, N. (2020). *The Impact of Service Quality and Corporate Reputation Toward Loyalty in the Indonesian Hospitality Sector.* *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 1- 9.
- Wulandari. 2016. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara.* Skripsi Sarjana (Tidak Diterbitkan). Kendari: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Halu Oleo.