

DAFTAR PUSTAKA

- Aditionsyah, M. F., Suryoko, S., Dewi, R. S., & Widiartanto. (2022). Digitalization Of Banking Services : The Effect Of Trust And Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty Of Bank Customers In Using Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 9492–9505.
- Akbar, M. F., Evadianti, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relations* (A. G. Zainal, Ed.; 1st ed.). Ikatan Guru Indonesia.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi* (1st ed.). Ideas Publishing.
- Aprilianto, B., Welsa, H., & Udayana, I. B. N. (2022). Pengaruh Commitment, Trust terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bento Kopi Yogyakarta). *Widya Manajemen*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1>
- Bagaskara, R. (2023). The Effect of Self-Congruity and Trust Toward Brand Loyalty Based on Image Congruity Theory. *Indonesian Journal of Economics And Management*, 3, No. 2, 153–171.
- Chandra, Dr. T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis* (1st ed.). CV. IRDH.
- Chusnaini, A., Rasyid, R. A., & Candraningrat. (2022). Pengaruh Perceived Quality, Corporate Image, Perceived Value yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty Pada Pengguna Smarthphone Merek Iphone (Studi Kasus Pada Gen Z di Surabaya). *Jurnal Media Mahardhika*, 20(2), 264–275.
- Daga, Dr. R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan: Vol. 14,8 x 21 cm* (1st ed.). Global Research and Consulting Institute (Global-RCI). <https://www.researchgate.net/publication/334957485>
- Express, J. (2023, September 20). *Sejarah & Milestone*. JNE Express. <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone>
- Fauzan, R., Daga, Dr. R., Sudirjo, Dr. F., Soputra, J. H., Waworuntu, A., madrianah, Widarman, A., Verawaty, D., Hasniaty, D., & Risakotta, T. K. (2023). *Produk Dan Merek* (D. Fachrurazi, Ed.; 1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Firmansyah, Dr. M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed)*. Universitas Diponegoro.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Simarmata, S. H. M. P., Permadi, L. E., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran jasa: Vol. xiv* (R. Watrianthos, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, Ir. H., & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books.
- Harjadi, D. D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial: Vol. 15,5 x 23cm* (1st ed.). Penerbit Insania.

- Haryanto, A. T., & Wulandari, F. (2022). Brand Affect Strategy On Brand Loyalty Affected By Social Media Marketing And Trust At Bank BNI Syariah Surakarta Branch. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan* , 7(1), 35–44. <http://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/probank>
- Hasan, R. (2018, March 10). *Konsumerisme dan Falsafah Hidup Masyarakat Indonesia*. Geotimes. <https://geotimes.id/opini/konsumerisme-pergeseran-falsafah-hidup-masyarakat-indonesia/>
- Hutabarat, Z., & Fitrianti, A. (2022). Pengaruh Corporate Sosial Responsibility dan Corporate Image Terhadap Brand Loyalty : Studi Martha Tilaar Group di Toko Pondok Indah Mall 2. *Journal of Strategic Management*, 2(1), 75–90.
- Indrasari, Dr. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
- Iriawan, Dr. H. (2021). *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan* (Dr. Dahlan, Ed.; 1st ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Latoki, L., Yasin, M., & Nurapiah. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Kartu Prabayar IM3 Pada Pegawai Kantor Gubernur Sulawesi Tengah. *Jurnal Ekonomi Trend*, 07(01), 1–11.
- Martin, W., & Yenita. (2022). Pengaruh Trust dan Product Information Quality Terhadap Brand Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Pada Konsumen Pengguna Perangkat Laptop Asus Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(5), 531–535.
- Melati. (2021). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Deepublish.
- Nurutami, S. S., Mrnis, & Kornita, S. E. (2021). Pengaruh Kepuasan dalam Memoderasi Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Go-Jek di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 40. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Sukarno, Ed.). Penerbit Sukarno Pressindo.
- Rabbani, D. B., Diwyarthi, N. D. M. S., Mulyati, A, M. U., Hadawiah, Sari, Y. P., Sukrin, Haryanti, I., Santoso, M. H., Ardani, wayan, & Salehan. (2022). *Komunikasi Pemasaran* (M. Silalahi, Ed.; 1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Rabbi, C. P. A. (2021, July 8). *Industri Logistik Tumbuh 40% Selama Pandemi Covid-19*. Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/safrezifitra/berita/60e6bc288f45c/industri-logistik-tumbuh-40-selama-pandemi-covid-19>
- Rahayu, Dr. S. (2019). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata: Vol. 14,8x21 cm* (D. Sadiman, Ed.; 1st ed.). CV. Anugrah Jaya.
- Rifa'i, Dr. K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan* (1st ed.). Pustaka Ilmu Yogyakarta.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran: Vol. 14,8x21 cm* (M. Suardi, Ed.; 1st ed.). Samudra Biru.
- Sawlani, Dr. D. K. (2021). *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan: Vol. 15,5x23 cm* (1st ed.). Scopindo Media Pusaka.
- Setiadi, Dr. N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga* (7th ed., Vol. 3). Prenada Media Group.

- Sholikah, Mundzir, A., Y, N., Trisavinaningdiah, A., Djaya, T. R., Purwaningsih, N., Angmalisang, S. I., Riorini, S. V., Wiliana, E., Depari, G. S., Ekopriyono, A., Mahmud, Pujiastuti, N. S., & Rahajeng, E. (2021). *Manajemen Pemasaran Saat Ini Dan Masa Depan: Vol. 15,5x23 cm* (E. Sudarmanto & E. Kurniawati, Eds.; 1st ed.). Insania.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien : Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image* (M. Nasrudin, Ed.; 1st ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor POS Indonesia (Persero) Kota tanggerang. *Management Review*, 4(1), 447–455. <https://doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D): Vol. 16x24 cm* (25th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Statistika Untuk Penelitian* (31st ed., Vol. 16x24cm). Alfabeta.
- Sultoni, M. H. (2020). *Corporate Social Responsibility (kajian Korelasi Program CSR Terhadap Citra Perusahaan)* (A. Wafi, Ed.; 1st ed., Vol. 16x24cm). Duta Media.
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, kepercayaan, dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>
- Toehartono, Y., Muljani, N., & Putra, A. Y. Y. W. T. P. (2022). Pengaruh Company Image dan Service Quality Terhadap Brand loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada jasa Pengiriman J&T Express di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen (JUMMA)*, 11(2), 90–102. <https://doi.org/0.33508/jumma.v11i2.4371>
- Winarso, W., & Mulyadi. (2022). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). CV. Pena Persada.
- Yolanda, A., Nurismilida, D., & Sari, R. A. (2021). *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Perusahaan* (P. B. N. Simangunsong & D. Wahyuni, Eds.). Cattleya Darmaya Fortuna.
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran: Vol. 15,5x23 cm* (1st ed.). CV. Budi Utama.
- Yuswanto, S. (2019). *Merek Nafas Waralaba: Vol. 13x19 cm* (1st ed.). Deepublish.
- Zikir, C. L. N., Riza, A., & Arifin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh. *Global Journal of Islamic Banking and Finance, Vol 1, No. 2*, 94–114. www.syariahbank.com,