

DAFTAR PUSTAKA

- Akil, et al. 2013. “ *Pusat Penelitian dan Pengembangan Taman Pangan Departemen Pertanian*”. Edisi Kedua. Jakarta.
- Angelina, N. W., dan Rastini N.M. 2019. “ *Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*” E-Jurnal Manajemen Vol. 8 No. 8 2019, 5304-5324.
- Candra,Ade Irawan. 2016. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepercayaan serta dampaknya pada Kepuasan Nasabah(Studi pada Nasabah Tabungan Bank Syariah Mandiri Cabang Kendal)*” Telaah Manajemen Vol.13 Edisi 2, Oktober 2016, hal 70-81.
- Cavalera, Niel Dhesta dan Euis Soliha.2019. “ *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang*” Prosiding SENDI_U 2019, 388-397.
- Darsono, I.I. (2008). “*Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas:Peran Trust dan Satisfaction sebagai mediator*. The 2 National Conference UKWM.Surabaya.
- Fatoni, Adam. 2018. “*Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Distro RSCH di Yogyakarta*” Jurnal Ekobis Dewantara, Vol.1 No.4 April 2018, 53-62.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Kasali, Rhenald.2003. *Manajemen Public Relations & Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta.Graffiti.
- Kotler, Philip & Keller.2013. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Engand: Peaerson Education imited.

- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta. Erlangga.
- Lutfiyani, Vika dan Euis Soliha.2019. “*Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pada Kspps Bondho Ben Tumoto Semarang*”. Management Dynamic Conference 5 (Madic 5), 62-70.
- Mawey, T. C., Altje L. T., Imelda W.J.O. 2018. “*Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo*” Jurnal Emba Vol.6 No.3 Juli 2018, 1198-1207.
- Mayer, et al. 1995. “*A Model of Trust in Online Relationship Banking*, *Internasional Journal of Bank Marketing*, 21 (1), 5-15.
- Moorman, C., R. Deshpande and G.Zaltman.1993. *factors Affecting Trust in Market Research Relationships*. *Journal of Marketing*. Jan 1993, 57,1. Page 81.
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan I Gst A.K.D.S. 2016. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar*” E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.5 No.1 2016, 1-30.
- Munisih, Siti dan Euis Soliha. 2015. “ *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang*” Prosiding Seminar Nasional & Call For Papers, 1-16.
- Nugroho, Wahyu dan Euis Soliha. 2018. “ *E-Banking, Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Bank Sinarmas KCP Sultan Agung Semarang*”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi JBE Vol.25, (2): 137-145, 2018*.
- Nurhalimah, Nuni dan Ade Nurhayati KD. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan*” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.6 No.2 September 2019, 1-5*.

- Pontoh, Michael B., Lotje Kawet, dan Willem A.T. 2014. “ *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*” Jurnal Emba Vol.2 No.3 September 2014, 285-297.
- Pratiwi, Sintia Dewi dan Lilis Suriani. 2017. “ *Strategi Pemasaran Produk Rangka Atap Baja Ringan pada Pt. Hari Rezeki Kita Semua Pekan Baru*”. Jurnal Valuta Vpl. 3 No.2, Oktober 2017, 241 – 275.
- Purnama, Rina. 2019. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan*” Tirtayasa EKONOMIKA, Vol. 14, No.2 Oktober 2019, 187-203.
- Putra, R.B., Yeni, F., H., Harefa, Y. V., Ningsih, N.S., Ramdhanu, A., Et al. 2019. “ *Dampak Nilai Pelanggan dan Relationship Marketing dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merk sebagai Variabel Intervening*” Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis, 39-48.
- Rangkuti, Freddy.2009. “*Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Intregated Marketing Communication*”. Jakarta Gramedia.
- Rosalina, Rosalina, Sherly dan Hartono Subagio.2016. “ *Analisa Pengaruh Product Image terhadap Purchase Intention dengan Trust sebagai Variabel Intevening pada Blesscon PT Superior Prima Sukses*” Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No. 1 2016, 1-11.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. C.V AndiOffse
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2017. *Dasar-dasar Public Reations*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2016. *Metode Peneitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna V. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa Edisi 2*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy dan Candra G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi.

William dan Tiurniari Purba. 2020. “ *Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam*”

Jurnal Emba Vol.8

No. 1

Februari

2020, 1987-1996