

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelvian, “KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST,” cetakan pertama. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021
- Adiwidjaja, Adrian Junio and Zeplin Jiwa Husada Tarigan, "Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse", *Agora - Online Graduate Humanities Journal* 5 No.3 (2017), 4.
- Agung, Anak Agung Putu and Anik Yuesti, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1*, 2013, 50.
- Alfredo, Januari, Citra Resita, and Resty Gustiawati, "Motivasi Berprestasi Peserta Ekstrakurikuler Futsal Di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi", *Jurnal Literasi Olahraga* 1, No. 2 (2021), 84.
- Anggasta, Ihsan “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Nilai yang dirasa dan Hambatan Beralih terhadap Retensi Pelanggan pada Pengguna Iphone Apple di Surabaya,” Doctoral Dissertation, STIE PERBANAS Surabaya, (2014): 3.
- Anggraeni, Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa, E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking, *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 16, No. 2, 2012, 332
- Angraini, Putri Ayu “Studi Komparatif Pelayanan Taksi Online Dan Taksi Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam,” Undergraduate Thesis, Uin Raden Intan Lampung, (2018), 72.
- Anshori, Muslich, Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, edisi 1, Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR, 2019
- Aulawi, Hanif “Kepuasan Konsumen, Biaya Bepindah, Persepsi Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet Telkom Speedy”, *Jurnal Administrasi Kantor*, Vol. 4 No. 1, 2016, 100.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003
- Darma, Budi “*STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS*”, Jakarta: Guepedia, 2021
- Departemen Agama RI , “Al-Qur’an Tajwid dan Terjemah”, CV. Penerbit Diponegoro: Bandung: 2010, 234.
- Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahnya (Surabaya : mekar surabaya, 2004), 586.

- Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, (Bandung: Syaamil Quran, 1999), 394.
- Departemen Agama RI., Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Semarang: CV. Toha Putera, 1989), 67.
- Desi, Armawati, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer Retention Dengan Switching Barrier Sebagai Pemedias", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11.2A, 2015. 6.
- Dewi, Shinta Kurnia and Agus Sudaryanto, "Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah", Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020, 2020, 75.
- Dihni, Vika Azkiya "Operator Seluler Pilihan Masyarakat Indonesia (2022)," Data Boks, 13 Juni 2022, diakses pada 10 Agustus 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/13/5-operator-seluler-favorit-masyarakat-indonesia-versi-apjii>.
- Ermawati, Lusy "Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember", *Digital Repository Universitas Jember*, September 2019, 2018, 2019–22, 30.
- Ertanti, Ika Septia, "Analisis Moderasi Hambatan Beralih pada Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Retensi Nasabah Bank BCA di Surabaya," (2012).
- Esti, Win, Nawazirul Lubis, and Andi Wijayanto, 'MELALUI KEPUASAN (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009 – 2012 Pengguna Layanan Data Smartfren) Serba Moderen , Ditandai Dengan Terus Berkembangnya Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi , Tak Membuat Indonesia Sa', *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC* 2 No. 7 (2013), 1–10.
- Fadjarajani, Siti dkk., *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*, edisi pertama (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), 123.
- Fatikhyaid, Mohamad N Rachma, and M Hufron, "Pengaruh Brand Image, Brand Awareness Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pengguna Smartphone Merek Samsung", *Jurnal Riset Manajemen*, 2016, 102.
- Fian & Yuniati, 'Kepercayaan Pelanggan', *Kepercayaan Pelanggan*, 2016, 22–38.
- Fitriyani, Yuniar, "Pengaruh Dewan Komisaris, Dewan Direksi Dan Komite Audit Terhadap Profitabilitas Perbankan Di Bei Tahun 2017-2019", *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 1. 5 No. 2, 2021, 9.

- Gefen, David Elena Karahanna, Detmar W. Straub, "Trust and TAM in online Shopping: An Integrated Model", JSTOR, *Management Information Systems research Center, University of Minnessota, MIS Quarterly* 27. No. 1, 51-90.
- GUN - MARDIATMOKO, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda", *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan* 14, No 3 (2020), 335.
- Hartatik, Lie Othman, "Analisis Hambatan Berpindah (Switching Barrier) Kartu Prabayar simPATI Telkomsel", *Jurnal Aplikasi Bisnis, Vol.1 No.1*, 2010, 66.
<https://mbs.iainkudus.ac.id/berita-59509-selamat-prodi-manajemen-bisnis-syariah-sukses-raih-akreditasi-unggul.html> diakses pada 1 Maret 2023 pukul 08.00 WIB
- <https://mbs.iainkudus.ac.id/profil.html> diakses pada 1 Maret 2023 pukul 07.59 WIB
- <https://mbs.iainkudus.ac.id/profil.html> diakses pada 1 Maret 2023 pukul 08.05 WIB
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2009
- Lapasiang Denis and others, "Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado", *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5, No.3 (2017), 3072.
- Liana, Lie, "Penggunaan MRA Dengan Spss Untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating Terhadap Hubungan Antara Variabel Independen Dan Variabel Dependen", XIV.2 (2009), 91.
- Lismawati and MF Arrozi, 'Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Trust Dan Switching Barrier Pengguna Kartu Telkomsel Simpati', *JCA of Economics and Business* 1, No 2 (2020).
- Mahendra, Kevin Putra dan Ratih Indriyani, "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo", *AGORA* Vol. 7, No. 1, 2018, 1
- Mu'ah, Masram, *Loyalitas Pelanggan, cetakan pertama*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 97.
- Murniningrum, Zih, Adhi Prakosa, Anindita Imam Basri, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Retensi Pelanggan Brand Kecantikan", *Seminar Nasional Akuntansi Bisnis dan Manajemen (SNABM)* 1.1 (2022), 281-282.
- Nadhya Pingkan Ettah and Jessy J Pondaag, 'Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT . Hasjrat Abadi Manado', *Jurnal Emba* 7, No. 3 (2019).
- Nainggolan, Benhart, Eka Mayastika Sinaga. *Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah*. Cetakan Pertama. Tebing Tinggi: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022
- Najamuddin, Metusalach. *Metode Penelitian Perikanan Tangkap*. Cetakan Pertama, Yogyakarta: PT. Nas Media Indonesia, 2018
- Nanda, Rizki dkk., "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu Simpati Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang," *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha* 1, No. 1 (2019): 212-216.
- Neolaka, Amos. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014
- Ngulube, Patrick, "Handbook of Research on Mixed Methods Research in Information Science", IGI Global, 2021, 294.
- Norhermaya, Yashinta Asteria Harry Soesanto, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id)", *Diponegoro Journal Of Management* 3, No. 2, 2016, 1
- Pertiwi, R. Dewi. *Pemasaran Jasa Pariwisata* cetakan pertama. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2021
- Prabowo, Aris "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Brand Trust, Brand Image Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Brand Loyalty Pada Air Mineral Aqua", *Jurnal Manajemen*, 2013, 55-56.
- Pradana, Rahmat Rizki, "Pengaruh Nilai yang Dirasa dan Citra Merek terhadap Loyalitas dengan di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Laptop Merek Asus di Surabaya," Doctoral Disertation, STIE PERBANAS Surabaya, (2013): 3.
- Pujihastuti, Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian 2, No.1 (2010)
- Ramadhani, Dwi Cahya, Analisis Pengaruh Kepuasan Konumen Kpercayaan Pelanggan, dan Hambatan Perpindahan terhadap Retensi Pelanggan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7, No. 4, 2018, 1
- Ramadhani, Dwi Cahya, and Imam Hidayat. "Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Pelanggan, Dan Hambatan Perpindahan Terhadap Retensi Pelanggan." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 7, No.4 (2018), 5.
- Ramadhani, Dwi Cahyu and Imam Hidayat, 'Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Pelanggan Dan Hambatan

- Perpindahan Terhadap Retensi Pelanggan', *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7.2461–0593 (2018).
- Rini, Restu Puspita, "Analisis Pengaruh Trust In Brand, Kualitas Pelayanan, Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Brand Loyalty Pada Produk Speedy Telkom" (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta), 2011, 57.
- Riswanto, Fajar, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Data Internet Xl Prabayar Di Jakarta", Diss., Universitas Negeri Jakarta, 2017. 46.
- Rivai, Ade Risman, Triyono Arief Wahyudi, "Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi", *Kalbisocio Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, Vol 4 No. 1, 2017, 32.
- Rizanata, Muhamad Fahmi. 'Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Word of Mouth, Niat Beli Dan Retensi Pelanggan Gerai Indomaret Di Surabaya', *Journal of Business and Banking* 4, No 1 (2014), 31–42.
- Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-4, Jakarta: Salemba Empat, 2014
- Saputro, Danang Adi, M. Hufron, and Afi Rahmat S., 'Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan', *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 6.2 (2017): 124–35.
- Sari, A.A.Ayu Ratih Permata, Ni Nyoman Kerti Yasa, "Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan MapeMall.Com". Klaten: Penerbit Lakeisha Anggota IKAPI, 2020
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006
- Setiawan, Supriyadi, *Loyalitas Pelanggan Jasa, cetakan pertama*. Bogor: IPB Press, 2018
- Sinambela Ella Anastasya and others, 'Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya', *Jurnal Baruna Horizon* 5, No 1 (2022), 17–25.
- Sjioen, Alya E., Ingrid Febrianty Makaweru, "Pengaruh Kemenarikan Alternatif Dan Biaya Berpindah Terhadap Niat Beralih Pengguna Kartu Xl Axiata", *Jurnal Among Makarti Vol.13 No.2*, (2020) 60.
- Sopiyan, Pipih, "Pengaruh Customer Perceived Valuedan Switching Barriers Terhadap Customer Retention", *Jurnal Ilmiah Manajemen XII* No. 3, 2021, 459.

- Sudarmanto, Eko dkk., *“Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*, Cetakan 1, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020
- Swarjana, I Ketut, *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*, Edisi 1, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2022
- Syadzali, Maulana Mahrus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Toko Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Perspektif Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, No. 3 (2020), 460.
- Syafiq, Ahmad, ‘Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam’, *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam* 5 No. 1 (2019), 96–113.
- Syah, Arman. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, cetakan pertama, Bandung: Windina Bhakti Persada, 2021
- Tangkilisan, Hessel Nogi S., *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005
- Warere, O P dan Y Mandagie, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Indosat Ooredoo Di Desa Kaneyan Kecamatan Tareran," *Jurnal EMBA* 10, No. 1 (2022): 1015.
- Werdaningrum, Amelia Galuh Faizal Ardiyanto, PENGARUH KUALITAS PRODUK, *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, 2020, XVII.
- Werdaningrum, Amelia Galuh Faizal Ardiyanto, Pengaruh Kualitas Produk, *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika* 17 No. 2, 2020, 400
- Werdaningrum, dkk., “Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih Dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Wardah Kosmetik Di Kabupaten Klaten,” *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 17, No. 2 (2020): 395.
- Wijayanti, Ratna Yulia, Irsad Andriyanto, “Pengaruh Harapan, Kepuasan Dan Sarana Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 4, No. 2, 2016, 41-42
- Wong, David, “Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* Vol.2 No.2, 2017, 159.
- Yasir, "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Nilai Yang Dirasa Dan Hambatan Beralih Terhadap Retensi Pelanggan Pada Pengguna Samsung Android Di Surabaya," (2014), 2-3.

Yudihartanti, Yulia "Analisa Korelasi Mata Kuliah Penelitian Dengan Tugas Akhir Menggunakan Model Product Moment", *Jurnal Ilmiah Komputer* 13, No.2 .2017

Yuliarmi, Ni Nyoman Putu Riyasa, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar," *Buletin Studi Ekonomi* 12, No. 1, 2007

