

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, B. (2016). *Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Lazada (Studi pada Masyarakat Kota Yogyakarta)*. Universitas negeri ogyakarta.
- Astutik, L. I., Asjari, F., & Heriawan, F. (2021). Pengaruh Kenyamanan dan Customer experience Terhadap Minat Beli Consumer Di Pasar Pagesangan Surabaya. *Journal Of Sustainability Business Research*, 2(3), 16–23.
- Chinomona, R., & Sandada, M. (2013). Customer satisfaction, trust and loyalty as predictors of customer intention to re-purchase South African retailing industry. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(14), 437–446. <https://doi.org/10.5901/mjss.2013.v4n14p437>
- Faradina, G. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Pembiayaan Pada PT. Pratama Interdana Finance Cabang Surabaya*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Fauzan, A. M., & Asjari, F. (2019). Pengaruh Cotumer Relationship Marketing dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas costumer dengan Switching Intention sebagai Variabel Intervening Pada PT.TIKI Cab.Surabaya. *Publikasi Ilmiah Manajemen*, 1–10.
- Hardjanti, A., & Amalia, D. (2014). Pengaruh Customer Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Trust Dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 1–12.
- Juanson, E. (2016). *Pengaruh customer satisfaction, dan customer trust terhadap customer loyalty pada layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir di Surabaya*. Universitas Katolik Widya mandala Surabaya.

- Juliandi, A. (2018). *Modul Pelatihan Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*. <https://doi.org/10.5281>
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kusuma, J. A. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA WORD OF MOUTH PELANGGAN RESTORAN DI YOGYAKARTA*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Lestari, I., & Handayani, C. M. S. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Strategy Terhadap Customer Loyalty di Soto Kudus Kedai Taman Surabaya. *Publikasi Ilmiah Manajemen*, 1(1), 1-11.
- Lismawati, & Arrozi, M. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Trust Dan Switching Barrier Pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati. *JCA of Economics and Business*, 1(2).
- Merentek, Y. F., Lopian, J., & Soegoto, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kfc Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 2839-2847.
- Mogea, G. E., Pangemanan, S. S., & Arie, F. V. (2022). The Effect Of Customer Perceived Value, Customer Trust, And Customer Satisfaction On Repurchase Intention Of Services Provided By Shopee Online Shop. *Jurnal Emba*, 10(2), 531-540.
- Nugraha, A. M. S. (2018). *Pengaruh Job Demands dan Job Resources terhadap Turnover Intention melalui Work Engagement pada*

- Staff Karyawan RSUD Dr Wahidin Sudirohusodo - Makassar.*
Universitas Islam Indonesia.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Putra, A. (2021). Faktor - Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Implikasinya Pada Minat Pembelian Ulang Produk Sunnygold (Studi Kasus Pada Konsumen SunnyGold Di Jakarta Selatan). *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 2(1), 196. <https://doi.org/10.22441/jdm.v3i2.10205>
- Rahmadhani, T. S. (2020). *Pengaruh Work Life Balance Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Pt. Swastisiddhi Amagra Pks Bina Baru Kabupaten Kampar, Riau.* Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Rahmah, M., Gunawan, J., & Bramanti, G. W. (2020). Identifikasi Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Switching Intention dalam Memprediksi Switching Behavior Nasabah Bank Konvensional Beralih ke Bank Syariah. *JURNAL SAINS DAN SENI ITS*, 9(2).
- Rahmi, A. E., Abidin, Z., & Noorlitasari, G. (2022). Pengaruh Brand Trust Dan Ease Of Use Juga Enjoyment Serta Switching Barriers Terhadap Customer Loyalty Dan Dampaknya Terhadap Repurchase Intention. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 7(1), 12–14.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian* (A. A. Effendy (ed.)). Cipta Media Nusantara (CMN).
- Rindyantama, A. F., & Astuti, R. J. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan, Dan Beban Kerja

- Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Guru Dan Karyawan UPT SMAN Nawangan Pacitan). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(1), 52–81.
- Riswanto, D. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Restoran Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Banteng No.14, Bandung)*.
- Sahla, H., Sayuti, M., Syahputra, R., & Arif. (2019). Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan Vol.*, 5(2), 57–61.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). Konsep dan Strategi Pemasaran. In *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang* (Vol. 3).
- Sari, D. H., & Suryadi, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention Kartu Gsm (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Malang). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 7(12), 6872–6900.
- Sari, M. A., Sunreni, & Yanti, N. (2019). Pengaruh Switching Barrier Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Interbis (Studi Kasus Pada Pt. Multimas Sumber Harapan Padang) Influence of Switching Barrier and Brand Image on Customer Loyalty in Interbis Product (Case Study on Pt Mul. *Jurnal Matua*, 1(2), 60–80.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. CV. Pustaka Abadi.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian* (E. Risanto (ed.)). Penerbit Andi (Anggota IKAPI).
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*.
- Uma, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Kantor Pos di Gedangan Sidoarjo*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

- Wahyu, B. K. (2019). *Pengaruh Customer Perceived Value, Customer Trust dan Product Quality Terhadap Customer Satisfaction Pembelian BBM di SPBU Mini Tol HK Jabon Sidoarjo*.
- Wibowo, M. P. (2021). *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada CV. Akar Teknik Surabaya*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Wijayana, D. P. (2016). BRAND POSITIONING DAN TRUST TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah BPR JATIM Cabang Batu). *Journal of Innovation in Business and Economics*, 7(2), 115. <https://doi.org/10.22219/jibe.vol7.no2.115-124>
- Wiyata, M. T., Putri, E. P., & Gunawan, C. (2020). Pengaruh Customer Experience, Ease Of Use, Dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee Di Kalangan Mahasiswa Kota Sukabumi. *Cakrawala Repositori IMWI*, 3(1), 11-21.
- Wulandari, V. (2016). Pengaruh Switching Cost Terhadap Word of Mouth Dengan Switching Intention Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Layanan Kurir Jne Di Samarinda. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 18(2), 157-165.
- Yulistiani, S. (2020). *Faktor-Faktor Hambatan Berpindah (Switching Barriers) Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP. Tulang Bawang Barat*. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1647/>