

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, Daniar Irvan, and Ayu Sulasari. 2024. "Pengaruh Customer Experience Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Jingga Syrup Di Kota Malang." *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)* 3(2). doi: 10.36085/jam-ekis.v3i2.966.
- Adi, M.Kartono. 2007. Analisis Usaha Kecil dan Menengah. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piki Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Alya Insani, N., & Nina Madiawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jimea: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122.
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/300>
- Alma, B. (2018). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta
- Arifin, Z. (2011). Implementasi Manajemen Strategik Berbasis Kemitraan Dalam Meningkatkan Mutu SMK (Studi Pada SMK Kelompok Teknologi Bidang Otomotif di Kota Yogyakarta). Disertasi, UPI, Bandung.
- Bastian, J., & Widodo, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Station Sato Petshop Cibinong Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)*, 2(1), 29.
<https://doi.org/10.32493/jmw.v2i1.19518>

- Curatman, Aang. 2020. "Program Loyalitas Pelanggan - Google Books." *Deepublish(Penerbit Group Cv Budi Utama)* 23. Retrieved March 12, 2021
- Curatman, Aang. 2020. "Program Loyalitas Pelanggan - Google Books." *Deepublish(Penerbit Group Cv Budi Utama)* 23. Retrieved March 12, 2021
- Covid-, D. I. M. A. (2022). *1, 2 1,2. 17(1978)*, 519–524.
- DAMAYANTI, P. (2020). *Implementasi Pelayanan Terra Terhadap Jamaah Umroh Di Aet Travel Pt. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru. 4246.*
<https://repository.uin-suska.ac.id/31393/>
- Darma Sari, D., M, SUNRENI, A., & Yanti, N. (2019). Pengaruh *Switching Barrier* Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Interbis (Studi Kasus Pada Pt. Multimas Sumber Harapan Padang). *Jurnal Matua, 1(2)*, 60–80.
- Dehghanpouri H, Soltani Z, Rostamzadeh R. 2020. *The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: the mediating role of customer satisfaction. J Bus Ind Mark. 35(11):1831-1847.*
- Destrina, A. A., & Dermawan, R. (2023). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gocar Di Kota Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal, 4(3)*, 2639–2646.
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Emasno, F. M., & Wijayanti, R. F. (2022). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen Shopee di kota Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis, 8(2)*, 211–216.
<https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/449>

- Elvis, dan Parulian Simanjuntak, *Metode Penelitian: Universitas HKBP Nommensen Medan*, Medan, 2011, hal 126
- Fajar, M., Nurhayati, N., & Chandra, A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3 SE-Articles), 1080–1086. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i3.3234>
- Fathurrahman, M. M., Triwardhani, D., & Argo, J. G. (2021). *PENGARUH INFLUENCER MARKETING DAN VIRAL MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BITTERSWEET BY NAJLA*. 346(2), 1209–1218.
- Fian, J. Al, & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–18.
- Fandy Tjiptonon. 2019. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen - Google Books. Edited By Fandy Tjiptonon. Bogor: Ipb Press
- Firmansyah, A. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- FoEh, J., & Niha, S. S. (2022). The Influence of Service Quality, Use of Information Technology and Customer Value on Customer Satisfaction and Loyalty of Online Transportation Services (Literature Review Human Resource Management). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP

- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Harjati, Lily dan Yurike Venesia. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika* Volume 1 Nomor 1 Oktober 2015
- Hadi, F. K., & Prakosa, A. (2022). *terhadap Customer Retention*. 2(1), 14–19.
- Hapsari, D. R., Kusumaningrum, I., Aminah, S., & Puspitasari, S. D. (2019). ,
Intan Kusumaningrum 1 , Siti Aminah 1 , Sri Dewi Puspitasari 1 1. 05(2),
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Hidayatullah, A., & Kotler, M. (2022). *Yudha Praja*. 1(8), 1539–1549.
- Howshigan, S., & Ragel, V. R. (2018). *The Effectiveness of Switching Barrier on Customer Loyalty Mediated with Customer Satisfaction: Telecommunication Industry, Batticaloa*. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 2(2), 1–9
- Imanda, N. (2018). TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK

FASHION PADA ONLINE SHOP YELLOW FACY JEANS MELALUI
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. 6(3)

Indrawati, B., Wijayanti, M., & Yuniarti, T. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Berimplikasi pada Loyalitas Pelanggan Gofood di Kota Bekasi. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(2), 60–78.

Indrasari, D. M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.

Islam, U., & Agung, S. (2023). MENINGKATKAN KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi kasus KPP Pratama Semarang Gayamsari) Fakultas Ekonomi Program Studi SI Manajemen Universitas Islam Sultan Agung.

Juandy Livingstone Rompas, J., Mananeke, L., & Worang, F. G. (2020). Customer Relationship Management Dan Customer Value Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Kredit Komersil Pt. Bank Sulutgo Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 7(3), 368–378.

Jumawar, E., & Nurmartian, E. (2022). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY INDIHOME (Pada Pelanggan Indihome Area Gegerkalong). *Journal Competency of Business*, 5(02), 102–111.
<https://doi.org/10.47200/jcob.v5i02.1094>

Kalfadia, R. (2020). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Brand Image, Kualitas Pelayanan, dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sarung Batik Mahda Jenggol Pekalongan. 94.

<http://perpustakaan.iainpekalongan.ac.id/>

Kasmir, Lupiyoadi R, Hamdani A. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna Tokopedia melalui kepuasan pelanggan. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 1–10.

Kotler, Philip dan Gary Amstronng. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). *PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang)*. 36(1), 196–202.

Kusumawardhani, T., Sarpangga, F., Sjoraida, D. F., Hamka, & Sunardi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2598–2605. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1700>

KURNIAWAN, M. I. (2018). *ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL RESMI TOYOTA DI BANDAR LAMPUNG*.

Lestari, P. I., & Supriyanto, A. (2022). *Keputusan Pembelian Mi Samyang Pada Generasi Z : Ditinjau dari*. 01(02), 12–22.

Lestariningsih, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 14(3), 298- 323.

- Lendy Zelviean Adhari. 2021. "Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust - Lendy Zelviean Adhari, Se., M.M., M.E., Mmc - Google Buku." Qiara Media 27. Retrieved March 12, 2021
- Linawati, E. H., Aini, F. Q., Rahayu, L., Masandi, N. R., Handayani, F., Khoir, M. Z., & Estiasih, S. P. (2023). *Pengaruh Viral Marketing Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembeliann (Studi Kasus Gerai Mixue Gayungsari).*1986–1995.
- Listianingsih, N. (2016). Pengaruh Customer Value dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Yogyakarta). *SEGMENT: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1C).
- Lismawati, and MF Arrozi. 2020. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Trust Dan Switching Barrier Pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati." *JCA Ekonomi*.
- Loyalitas, T., Di, N., & Pegadaian, P. T. (2023). *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di pt. pegadaian cabang tanjungpinang.*
- Mahanani, E., & Alam, I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19, 11–21. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i01.550>
- María Luisa Saavedra García, M. E. C. A. M. E. S. G. (2012). No Title : ענף הקיוריי: תמונת מצב. עלון הנוטע, 66, 39–37.
- Merek, K., Merek, K., & Merek, D. A. N. K. (2019). *Wisanggeni Bagus Anggoro*

1 *, Suliyanto 2 , Rahab 3. 21.

Momuat, S. F., Mandey, S. L., & Jorie, R. J. (2021). the Influence of Trust and Relationship Marketing on Customer Loyalty Axa Financial Indonesia Marketing Office Manado. *252 Jurnal EMBA*, 9(3), 252–260.

Mulyadi, H. O. (2010). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *PT. MOONLIGHT CONSTRUCTION DIVISION*.

Murwanti, S., & Panca Pratiwi, A. (2017). TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA SERVICE MOTOR MEDIASI (Studi Pada Bengkel Motor Ahass Cabang UMS). *Manajemen Dan Bisnis*, 9(2007), 207–227.

Mody, M., Hanks, L., & Dogru, T. (2019). *Parallel pathways to brand loyalty Mapping the consequences of authentic consumption experiences for hotels and Airbnb. Tourism Management*, 74(May 2018), 65–80.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.013>

Nggilu, M., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2019). *PENGARUH VIRAL MARKETING , CELEBRITY ENDORSER , DAN BRAND AWARENESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GEPREK BENSU MANADO THE INFLUENCE OF VIRAL MARKETING , CELEBRITY ENDORSER , AND BRAND AWARENESS*. 7(3), 2691–2700.

Ni Putu Elda Nopritayani, & Putu Eka Nopiyani. (2023). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan pada GraPari Mitra Singaraja (PT. Telkomsel). *Jnana Satya Dharma*, 11(2), 79–87. <https://doi.org/10.55822/jnana.v11i2.363>

Ni Nyoman Kerti Yasa. 2020. *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra*

Perusahaan Dan Kewajaran ... - Google Books. Lakeisha.

Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>

Ningsih, K. S. W., & Sutedjo, B. (2024). Pengaruh *Customer Value* Dan *Customer Experience* Terhadap Purchase Intention Dan Terhadap *Customer Satisfaction*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 339–352. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3680>

Nopritayani, N. P. E., & Nopiyani, P. E. (2023). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada GraPari Mitra Singaraja (PT. Telkomsel). *JNANA SATYA DHARMA*, 11(2).

Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90– 108

Nurdin, S., & Setiani, P. N. C. (2021). *Penggunaan label halal dan harga dalam meningkatkan keputusan pembelian produk kosmetik*. 3(2), 111–122.

Handayani, D. (2010). *The Official MIM Academy Coursebook Brand Operation*. Jakarta: Esensi Erlangga Group

Ogiemwonyi, O. (2020). Examining the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Loyalty towards Hypermarket Retailing: A Case Study of Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(4), 7878– 7887. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i4/pr2020737>

Pratiwi, M. I., & Patrikha, F. D. (2021). *PENGARUH GAYA HIDUP , HARGA DAN INFLUENCER TERHADAP*. 9(3).

- Pranatika, Dhatu. 2019. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Motivasi Hedonis Terhadap Minat Pembelian Ulang." *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* 01(02):92–105.
- Purbo, O. W. (2006). *Internet wireless dan Hotspot*. Elex Media Komputindo.
- Putri, N. A., Arifin, Z., & Wilopo. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan *Switching Barriers* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2014 / 201. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(1), 128–134.
- Pusporini, Niken. 2015. Analisis Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Switching Barrier*, dan *Trust In Brand* Terhadap *Customer Retention* (Studi Kasus: Pengguna Kartu Seluler IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret* Volume 12 No 1. hal 1-15
- QANISAK, NADIVAN. U. R. 2023. "Pengaruh *Switching Barriers* Dan *Customer Trust* Terhadap *Loyalitas Customer* Melalui *Switching Intention* Pada *Pelanggan Ikan Laut Ibu Maharani Di Pasar Sepanjang Sidoarjo*."
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui *E-commerce* di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46.
<https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>
- Rahman, A. E., & Juwita, R. (2023). The Dampak Kepercayaan Pelanggan,
- Rachman, Arief Syaiful, Wisnu Bayu Pamungkas, and Abdul Yusuf. 2024.

“Pengaruh *Customer Value* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Fitur Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10(4):96–102.

Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. Kepuasan, Suasana Toko, *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret. *MDP Student Conference*, 2(2), 338–344. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4248>

Saputra, A. A., & Jaharudin. (2022). *ENDORSE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ZOYA (STUDI KASUS MAHASISWA FEB UMJ)* Alfath Adi Saputra Program Studi Ekonomi Islam, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Jakarta Jaharuddin Program Studi Ekonomi Islam, *Fakultas Ekonomi da*. 16(4), 1521–1535.

Saputra, Mohammad Eryan, Sumiati Sumiati, and Agung Yuniarinto. 2023. “*The Effect of Customer Experience on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction and Customer Trust.*” *Journal of Economics and Business Letters* 3(3):27–37. doi: 10.55942/jeb1.v3i3.205.

Sari, G. I. H., Fermayani, R., & Harapah, R. R. (2020). Genny, dkk (2020). *Menara Ekonomi*, VI(2), 1–11.

Sebastian, A., & Pramono, R. (2021). Pengaruh *Perceived Value*, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Outlet Nike Di Jakarta. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 698–711. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i3.730>

Sopiyan, P. (2021). *Coopetition* : Jurnal Ilmiah Manajemen Pengaruh *Customer Perceived Value* dan *Switching Barriers* Terhadap Customer Retention.

Jurnal Ilmiah Manajemen, 12(3), 455–464.

Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 38–51.
<https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.99>

Subagio, H., & Logiawan, Y. (2014). Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(No. 1), 1–11.

Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). *Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Udayana University.

Sudarso, Andriasan. 2016. “Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi Dengan Hasilriset Pada Hotel ... - Andriasansudarso.- - Google Buku.”
Deepunlish 83. Retrieved March 13, 2021

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan pengembangan (Research and Development/ RND)*. ALFABETA.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (Research and Development/ R&D)*. 38.

- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Susilawati, A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan Customer Experience terhadap loyalitas konsumen Starbucks wilayah Bandung: Studi pada mahasiswa FEBI UIN Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2019*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sutrisno, G., Kaniamasneno, M., Ristiani, R., & Swastika, U. U. (2024). *JOCE IP*
- Syah, T. Y. R., Karani, L. M., & Anindita, R. (2019). *Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Restaurants of the Tangerang Area. Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92(8), 142–147. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.15>
- Vol. 18 No. 2, Februari 2024 ISSN : 1978-6875. 18(2), 53–63.*
- Tjiptono dalam Sunyoto (2012), Pengertian Kualitas Layanan atau Mutu.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran* (F. Tjiptono (ed.); Ed.1). CV. ANDI OFFSET.
- Trust, C., Loyalitas, T., Melalui, C., & Kuesioner, I. P. P. (n.d.). *Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian*. 98–170.
- Tsalatsa, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1464–1471. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/42041>

- Tiara Monica, S. W. (2020). Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Taman Kardus Bandung). *e-Proceeding of Applied Science* : Vol.6, No.1 April 2020, 6, 30-36.
- Umar, L. A. (2022). Pengaruh Kepuasan dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 238–252. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2200>
- Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Visaka, & Farunik, C. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Prosiding: *Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 773–787. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Widiyanto. (2008). *Pointers Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Wiriany, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242–252. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v8i2.8821>
- Wulandari. (2021). *Pengaruh Label Halal Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Konsumen Indomie Di Sidoarjo)*. 4(1), 21–26.
- Yulinda, A. T., Ranidiah, F., & Jauhari, W. R. R. (2020). Pengaruh *Customer Experience* Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Kfc Di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 3(2). <https://doi.org/10.36085/jam-ekis.v3i2.966>
- Zhafira, T., Kinasih, D. D., & Hardilawati, W. L. (2023). Pengaruh *Customer*

Engagement Dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Esl. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2(1), 347–356.

Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN, *SWITCHING BARRIER, CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME

Bapak/Ibu/Saudara/I yang saya hormati,

Saya Al Fatih Rabbani, Mahasiswa S1 Progran Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Progra Studi Manajemen Universitas Peradaban. Saat ini saya sedang melakukan penelitian demi menyelesaikan tugas akhir saya dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan, *Switching Barrier, Customer Experience, Dan Customer Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome”.

Saya memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi daftar kuesioner yang saya berikan. Informasi dari kuesioner yang yang Bapak/Ibu/Saudara/I ini nantinya akan menjadi data yang sangat berharga bai saya dalam menyelesaikan tugas akhir berupa penelitian ini. Bagi Bapak/Ibu/Saudara/I yang sudah berkenan mengisi kuesioner saya ini, saya ucapkan terimakasih atas bantuannya.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia : s/d 20 thn >21– 25 thn
 >26 – 30 thn >31 – 35 thn
 > diatas 35 thn
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Jenjang Pendidikan Terakhir : SD
 SLTP
 SLTA
 S1
 Pasca Sarjana
5. Domisili :
6. Apakah anda pernah menggunakan layanan jasa IndiHome? Jika YA silahkan lanjut untuk menjawab beberapa pertanyaan/pernyataan selanjutnya, jika TIDAK silahkan stop.