

DAFTAR PUSTAKA

- Eren, M. (2021). *Brand reputation and trust: The impact on customer satisfaction and loyalty for the Hewlett-Packard brand*. Sustainability, 16(22), 9681.
<https://doi.org/10.3390/su16229681>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2011). *Managing for Quality and Performance Excellence* (8th ed.). South-Western Cengage Learning
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Mangiri, N. J. S., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Anugrah Karunia Logistik. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(2), 1346–1352.
<https://doi.org/10.31955/mea.vol7.iss2.pp1346-1352>
- Marlius, D. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Padang: Sukabina Press.
- Mangiri, N. J. S., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Anugrah Karunia Logistik. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(2), 1346–1352.
<https://doi.org/10.31955/mea.vol7.iss2.pp1346-1352>
- Novianti, D., Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108.
<https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Novianti, D., Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108.
<https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- PRIYANTINI, A. M., & Astuti, S. P. (2022). Pengaruh Dimensi Electronic Service Quality (E-Servqual) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Pos Aja. Di Kabupaten Boyolali (Doctoral dissertation, FEBI/MBS).
- Pradana, T. (2023). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan religiusitas sebagai variabel moderasi: Studi pada Koperasi BMT Sarana Wiraswasta Muslim Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi
<https://www.pegadaian.co.id/>