

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Roza Aulia., dkk. "The Effect of Customer Experience, Customer Satisfaction and *Word Of Mouth* on Customer Loyalty." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 13, no. 2 (2025).
- Adinugroho, Faris Mujaddid. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi *Word Of Mouth* terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket."
- Ardiati, Vinka Alifah., dan Imam Nuryanto. "Pengaruh Brand Trust, *Word Of Mouth* dan Sales Promotion terhadap Keputusan Pembelian Air Mineral Pristine di Kota Semarang." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 2, no. 2 (2024).
- Asakdiyah, Salamatun., dan Deny Ismanto. "Membangun E-Trust Mahasiswa melalui E-Service Quality dan E-Satisfaction Mahasiswa." *IICET* 10, no. 1 (2022).
- Astianita, Apriliana Dewi., dan Atik Lusya. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, *Word Of Mouth* dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 3, no. 3 (2022).
- Bahari, Deri Philips. "Strategi Pemasaran *Word Of Mouth* dan Instagram dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Konter Prabu Cellular." *Journal of Social Science Research* 5, no. 4 (2025).
- Bahri, Khoirun Nisa., dkk. *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV Intelektual Manifest Media (2022).
- Basusena, Yahya Thariq Albab., dan Dewi Puri Astiti. "*Word Of Mouth*: Dahulu, Kini dan Nanti." *Buletin Ilmiah Psikologi* 1, no. 3 (2020).
- Buchori. "*Word Of Mouth* (WOM) sebagai Penentu Keputusan Pembelian (Sebuah Studi Literatur)." *Buletin Ekonomi* (2020).

- Dewi, Wayan Weda Asmara., dkk. *Teori Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press (2022).
- Firdhiani, Anna Rosaria., dan Ari Setiyaningrum. “Studi tentang Faktor-Faktor Penentu Customer Loyalty pada Grabfood: Investigasi atas Perceived Value, Customer Satisfaction, dan Switching Cost.” *Ekonomi Bisnis* 25, no. 2 (2020).
- Firmansyah, Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish (2018).
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jakarta: Esensi.
- Gulo, Nitema., dkk. *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. Bandung: Sada Kurnia Pustaka (2025).
- Hapsari, Kadek Sita Artha., dan Gede Ketut Warmika. “Peran Customer Trust Memediasi Pengaruh Customer Experience terhadap Positive Word Of Mouth.” *E-Jurnal Manajemen* 10, no. 11 (2021).
- Hasan, Ali. *Marketing dari Word Of Mouth*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasana, Wazirotul. “Pengaruh Komunikasi Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.” *OPTIMA* 8, no. 1 (2024).
- Hikmawanti, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada (2020).
- Joesyiana, Kiki. “Pengaruh Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Media Online Shop Shopee di Pekanbaru.” *Valuta* 4, no. 1 (2018).
- Juniarwati, Bunga Amanda., dan Achmad Zaini. “Pengaruh Word Of Mouth dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan.” *Jurnal Administrasi dan Bisnis* 18, no. 1 (2024).
- Kautsar, Soraya., dan Zia Wardhany. “Pengaruh Franchise Mie Gacoan terhadap Konsistensi.”

- Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsumen: Studi terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. Yogyakarta: Bintang Visitama (2021).
- Kusuma, I Gusti Ngurah Agung Gede Eka Teja. *Konstruksi Kepuasan untuk Loyalitas Pelanggan*. Bandung: CV Intelektual Manifes Media (2023).
- Latief, Rusman. *Word Of Mouth Communication*. Malang: Media Sahabat Cendekia (2019).
- Muhtarom, Abid., dkk. "Pengaruh Komunikasi *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan* 7, no. 2 (2022).
- Musman, Asti. *Strategi Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia (2024).
- Nanda, Riyadi Surya., dan Vidya Rini Dwita. "The Impact of Customer Trust on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Commitment." *Journal of Indonesian Management* 5, no. 4 (2025).
- Nurmartiani, Erika. *Customer Relationship Management: Teori dan Praktik*. Bandung: Literasi Insan Cita Publisher (2024).
- Pandiangan, Kasman., dkk. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Brand Equity: Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality, dan Brand Loyalty." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 4 (2021).
- Panjaitan, Nova Ayu Hasian., dkk. "Pengaruh *Word Of Mouth* dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Xiboba." *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 3 (2025).
- Pasianus, Ova., dan Any Agus Kana. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening." *Cakrawangsa Bisnis* (2021).

- Prasetyo, Adi., dan Ayu Wulandari. “Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas dan *Word Of Mouth* dengan Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen Situs Belanja Online.” *Bisman* 6, no. 1 (2023).
- Purba, Rae Ginola., dan Rudy Badrudin. “Pengaruh Brand Awareness, Brand Image, dan *Word Of Mouth* terhadap Minat Pembelian Ulang Konsumen Mie Gacoan.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (2025).
- Purwanda, Eka., dan Trisna Wati. “Pengaruh Electronic *Word Of Mouth*, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.” *INTEKNA* 18, no. 2 (2018).
- Puspaningrum, Astrid. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: MNC Publishing (2021).
- Rachman, Rendy., dan Roswita Oktavianti. “Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online.” *Prologia* (2021).
- Ridwan, Steffano., dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Orange Supermarket di Merauke Town Square.” *Manajemen Ekonomi dan Akuntansi* (2024).
- Rizfie, Muhammad Dala., dkk. “Pengaruh *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Perencanaan Keuangan.” *JUBISMA* 7, no. 2 (2025).
- Roflin, Eddy., dkk. *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*.
- Saputra, Mochammad Ronaldy Aji., dkk. *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah Riset)* (2023).
- Sari., dkk. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian melalui Situs Jejaring Sosial.” *Menara Ekonomi* (2020).

- Setiadi, Nugroho. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana (2021).
- Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sukmawati, Anastasia Suci., dkk. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Penerapan Praktis Analisis Data Berbasis Studi Kasus* (2023).
- Sundari, Eva., dan Imam Hanafi. *Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru: UIR Press (2023).
- Supriyanto, Muhammad. “Analisis Pengaruh Servqual, Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen terhadap Customer Loyalty.” *Akuntansi dan Ekonomi Bisnis* 4, no. 2 (2015).
- Suriyani, Nidia., dkk. “Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan.” *Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023).
- Susanto, Erlans Firman., dan Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan. “The Effect of Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 12, no. 1 (2024).
- Susilo, Agus. *Strategi Meningkatkan Behavior Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust pada Konsumen Koperasi*. Sidoarjo: Zifatama Jawara (2023).
- Syah, Arman. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina (2021).
- Ummi, Riadatul., dan Untung Widodo. “Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Aplikasi Shopee.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* (2023).
- Wardani, Ratna. *Statistika dan Analisis Data*. Yogyakarta: Deepublish (2023).
- Wirawan, Yahya Reka. *Orientasi Pasar pada Kinerja UMKM*. Madiun: UNIPMA Press (2018).