

Daftar Pustaka

- A.Taylor, S., & L.Baker, T. (1994). An Assessment of the Relationship between Service Quality & Customer Satisfaction in Formation of Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70, 163–178.
- Arifin, N. (2023). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Teori Dan Kasus*. Unisnu Press.
- Armstrong, & Kotler. (2015). *Marketing An Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. Pearson Education, Inc.
- Ayuningtyas, K. A., & Siregar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Manajemen, Vol 11, No.*
- Badan Pusat Statistik, & Indonesia, B.-S. (2023). *STATISTIK INDONESIA 2023 Statistical Yearbook of Indonesia 2023*. Badan Pusat Statistik/BPS-Statistics Indonesia.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Andi.
- Christopher, Lovelock, & Lauren, W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. INDEKS.
- Dian Kusuma Wardani, M. S. (2020). *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Dinik, R. (2008). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Brimgin Kabupaten Semarang*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Erlangga.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *IKRAITH-EKONOMIKA, Vol 5 No 2*.

- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2003). *A model of trust in online relationship banking*.
- Notoadmojo. (2014). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Ns. Dedi Fatrida., M. K., Ns. Didi Yunaspi., M. K., Suryani, N. U., M.Kep., S. K., & Ns. Yola Yolanda., M. K. (2023). *Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Penerbit Adab.
- Organization, W.-W. H. (2016). *The world health report 2016: Research for universal health coverage*. World Health Organization Press.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs Di Rsud Karawang. *Manajemen Business, Vol 3 No 2*.
- Rifasanto, M. I., Khuzaini, & Widyanti, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi (Studi Pada Rumah Sakit Tpt Dr. R. Soeharsono Banjarmasin). *Manajemen*.
- Rusandy, D. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK*.
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *Ekonomi Dan Bisnis Digital, Vol.1, No.*
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Stephenson, N. S., & Sadler-McKnight, N. P. (2016). Dimensi kepercayaan berkaitan erat dengan keyakinan konsumen dalam melakukan pembelian. Dimensi kepercayaan diidentifikasi sebagai pendorong utama kesetiaan konsumen. kepercayaan yang tinggi dapat membuat pelanggan yang puas menjadi pelanggan yang loyal. *Chemistry Education Research and Practice*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.
- Sulastiyono, A. (2002). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Edisi Pertama*. CV Alfabeta.

- Supranto. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*. Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Andi.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & R Foxall, G. (2003). *A proposed model of e-trust for electronic banking*.