

### Daftar Pustaka

- Agung, T. P. (2022). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakati Persada Bandung: (Grup CV. Widina Media Utama) .
- Ahmad Nur Rofi, S. M. (2012). pengaruh disiplin kerja dan pengalaman kerja terhadap prestasi kerja karyawan produksi PT LEO AGUNG RAYA SEMARANG. *manajemen dan akuntansi terapan* , vol 3.
- Aker, D. A. Maylina (2003). *Managing Brand Equity: Capitalizing On The Value Of A Brand Name*. New York: Free Press.
- Alamsyah, Ramli Akbar. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online. *Jurnal FEB UMM*. Hal 158- 164.
- Andri Yama Putra, D. B., & Putra, A. Y. (2012). Pengaruh Faktor-faktor Internal Dan Eksternal Terhadap kepuasan pelanggan Indonesian *Journal Of Agricultural Economics (IJAE)* , ISSN 2087 - 409X.
- Andi Sularso, dan Imam Suroso. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 14
- Annisa, & Bambang, M. D. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator (Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 1-12.
- Angelina, R. (2019). Pengaruh Return On Asset Earnng Per Share Dan Time Interest Earrnead Terhadap Harga Saham Perusahaan Sub Sektor Pertambangan Yang Terdaftar Di Daftar Efek Syariah (DES).
- Arikunto. (2002). *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima*., Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Senarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Asrti Mailani, (2021), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor pos sindanglaya cipanas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Suryakencana.
- Bilson, S. (2003). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia pustaka Utama.

- Cahyana. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem). *Spektrum Industri*, 16(1), 9–17. Retrieved from <http://journal.uad.ac.id/index.php/Spektrum/article/view/9776/4730>.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1:1-12.
- David A dan Kevin L Keller., 1988., “Consumer Evaluations Of Brand Extensions”., *Journal of Marketing*., Vol. 54., p. 27-41.
- Diza (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Dharmesta, I. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fadjar (2008) pengaruh kepercayaan produk terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan merek.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Penerbit MedPress (Anggota IKPI).
- ..., A. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: MedPress.
- Husni, R. M. (2018). Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Manajemen Tools*, Vol 9 No 1 Hal 2088-3145.
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jopie, e. a. (2014). Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Manado. *EMBA*, Vol 2 No 3 Hal 1550-1562.
- Kotler, K. L. (2009). *Eidisi Ketiga Belas Jilid 1 Manajemen Pemasaran Terjemahan Oleh Bob Sabran MM*. Jakarta: Erlangga.
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.
- Lukitaningsih, Ambar. 2013. “Iklan yang Efektif sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 13. No. 2.

- Martina, A. H., & Rosi, D. Y. (2020). Pengaruh strategi penetapan harga terhadap loyalitas pelanggan produk kilat khusus mitra korporat kantor pos purwokerto. *JURNAL Ecoment Global; Kajian Bisnis dan Manajemen*, 70-79.
- Mohammad, Y. A., & Ida, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, brand image (citra merek) dan trust (kepercayaan) terhadap loyalitas pelanggan PT. POS INDONESIA (PERSERO) Kecamatan Kapongan Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 48-64.
- Muhammad Ridwan, (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Go-Jek,
- Naili Farida, (2013), Dengan judul pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).
- N.P.S. Supertini, (2020) Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja,
- Nuraini, E. (2014). Metode Penelitian. *etheses uin-malang ac id*.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V, (2015), A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future
- Ratichkhu. (2018). Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Madani*, Vol 1 No 2 Hal 305-322.
- Samuel. (2012: 172-173), Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348-354.
- Sella Kurnia Sari. 2012. "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel)". *Jurnal Pemasaran*.
- Sirojudin, Desti, N., Asrti, M., Rizki, A., & Agus, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor pos. *JURNAL EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM*, 1-16.
- Sihombing, & Putra, A. Y. (2016). Pengaruh Faktor-faktor Internal Dan Eksternal Terhadap kepuasan pelanggan *Indonesian Journal Of Agricultural Economics (IJAE)* , ISSN 2087 - 409X.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: Alfabeta.
- ..., P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.

- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia .
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran* . Yogyakarta: Caps.
- Susilo. (2018), pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT POS KEDIRI..
- Suwandi, Andi, S., & Imam, S. (2015). Pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pos ekspres dikantor pops bondowoso. *JEAM Vol XIV*, 68-88.
- Suryoko Sri (2016), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan (studi kasus pada pengguna jasa pengiriman barang kantor pos semarang)
- Stanton, William. J dan Y. Lamarto. 1991. *Prinsip Pemasaran*. Edisi 7. Erlangga. Jakarta.
- Tambunan, P. (2016). Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM TIRTA NCIHO SIDIKALANG). *Ilmiah Methonomi*, Vol 2 No 2.
- Tjiptono, F. d. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat 2011).
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi . *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 64-75.
- Yayan, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kantor pos indonesia (Persero) Kota Tangerang. *journal of managementReview*, 447-455.
- Yuni, R. I., & Sri, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pengguna jasa pengiriman barang kantor pos semarang) *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2-11 .
- Fikri, M. R., & Aminullah, A. (2024). Efektivitas Implementasi Program Yess dalam ERSPEKTIF Principal Agent di Kabupaten Pasuruan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(1), 8-19.
- Indrawati, I., MUYASAROH, S., & AHWAN, Z. (2022). Analisis Makna Simbolik Larung Tumpeng Pada Upacara Distrikan di Danau Ranu Desa Ranuklindungan Pasuruan. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 4(2), 307-315.
- Lestari, N. W., & Huda, M. (2024). Pengaruh Omnichannel Marketing dan Product Assortment terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembelian Konsumen UMKM FNB di Pandaan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(3), 1580-1593.
- Nuraeni, N., & Santia, D. A. (2024). Market Sensing Capabilities, Inovasi Produk sebagai Peningkatan Competitive Advantage pada UMKM Produk Pangan Olahan Terkemas Kecamatan Tutur. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 12(1), 339-348.
- Nuraeni, N., Nuzula, N. F., & Damayanti, C. R. Unveiling the Nexus:

Exploring The Dynamics Of Corporate Governance, Capital Structure, Investment Opportunities, And Bank Performance In Indonesian Stock Exchange's Publicly Listed Commercial Banks (2018-2022)—A Moderated Analysis Incorporating Credit Risk.

- Nuraeni, N., Saifi, M., Nuzula, N. F., & Damayanti, C. R. (2024). The Impact of Corporate Governance on Capital Structure, Investment Opportunity Set, and Bank Performance: The Role of Credit Risk as a Moderating Variable. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(03), 1172-1196.
- Hambali, H. (2024). PENDEKATAN RASIONALITAS DAN ETIKA DALAM KEBIJAKAN WAJIB BELAJAR PENDIDIKAN MADRASAH DINIYAH KABUPATEN PASURUAN. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(5), 100-110.
- Hawa, N. I., Soesilo, T. E., & Nuraeni, N. (2023). Knowledge Is (Still) Key: Awareness to Shape Trends in Telemedicine Use during the Pandemic Based on Management Perceptions and Implementation Systems. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2023(1), 4669985.
- Murtadlo, K., & Nuraeni, N. (2022). Good Corporate Governance and Risk Management on Financial Cooperative Performance. *AFRE (Accounting and Financial Review)*, 5(3), 284-292.
- Murtadlo, K., & Utomo, D. (2024). Sustainability Analysis of MSMES in Sampang Regency Based on Multidimensional Scaling. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(03), 1211-1226.
- Nugroho, E. D., Sururi, A. M., Ardiansyah, R., Rahayu, D. A., Ainiyah, R., Fathurrohman, A., ... & Kasiman, K. (2024). Bioinformatics Approach: Evaluating the Antiviral Potential of Flavonoid Compounds from *Phyllanthus urinaria* against Foot-and-Mouth Disease in Livestock Animals. *ALCHEMY: Journal of Chemistry*, 12(1), 42-48.
- Sari, M. R. Y. (2021). Model Pengukuran Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Tukur (Doctoral dissertation, Universitas Yudharta).
- Siswanto, A., & Ahwan, Z. (2024). Politik Hiburan Dalam Pemilu: Perolehan Suara Komeng Pada Pemilu 2024. *Al-Tsiqoh: Jurnal Ekonomi dan Dakwah Islam*, 9(1), 57-83.
- Bahrudin, S., Munir, M., Rohmah, S. A., Saidah, I. N., Nurrochmani, A., & Ahwan, Z. (2021). Model Komunikasi Strategis Religious Leader dalam Pengurangan Stigma dan Diskriminasi Covid-19:(Tinjauan Teori Opinion Leader Paul Lazarfield). *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*, 13(1), 101-114.
- Nuzil, N. R., & Sholihun, M. (2023). Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan pada UMKM Berdasarkan SAK EMKM pada CV. Lancar Jaya Unggas. *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 106-120.
- Nuzil, N. R., & Sholihun, M. (2023). Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan pada UMKM Berdasarkan SAK EMKM pada CV. Lancar Jaya Unggas. *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2),

106-120.

- Wusko, A. U., & Alfiantoro, E. A. (2022). Pengaruh Social Capital dan Human Capital Terhadap Kinerja UMKM yang Tergabung pada Sukorejo Smart. *SKETSA BISNIS (e-jurnal)*, 9(1), 91-101.
- Sulhan, M., Astutik, W., Wahyono, D., Arifin, M., & Mukhrojin, M. The Influence of Entrepreneurial Orientation on Competitive Advantage and Company Performance.
- Mamilianti, W., Huda, M., Asmara, R., & Bakhtiar, A. (2024). The Agricultural Labor Market: Farmer Perception and the Influence on The Efficiency of Rice Farming. *Journal of Ecohumanism*, 3(8), 5895-5907.
- Rohman, A., & Rakhmawati, A. (2024). Pengaruh Content Marketing dan Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Brand Trust Sebagai Variabel Intervening: Studi pada Pembeli Hafez Restorer di Media Sosial Tiktok. *Economic Reviews Journal*, 3(4), 1779-1788.
- Amri, M. A. U., Rakhmawati, A., & Wusko, A. U. (2024). PENGARUH SERTIFIKASI HALAL, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIRESTORAN KFC.(STUDI PADA KONSUMEN KFC PANDAAN). *Jurnal Pemasaran Bisnis*, 6(4).
- Rakhmawati, A., Nizar, M., Sulhan, M., Febrianti, D., & Maulinda, S. (2024). Kasgot Fertilizer Production Training to Boost Agricultural Productivity and Economic Sustainability in Suwayuwo Village. *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 5(2), 853-866.
- Rakhmawati, A., & Wusko, A. U. (2024). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR HONDA SPORT (STUDI KASUS DI KABUPATEN PASURUAN). *Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern*, 6(4).
- Nizar, M., Jamhuri, M., & Rakhmawati, A. (2024). PENGUATAN KAPABILITAS DIGITAL UKM BATIK CANTING KHAS GEMPOL KABUPATEN PASURUAN MELALUI PEMBINAAN DAN PENDAMPINGAN TRANSFORMASI BISNIS DIGITAL. *Jurnal Abdi Insani*, 11(3), 755-763.
- Rakhmawati, A., & Nizar, M. (2024). Strategi Pemerintah Menuju Pariwisata Berkelanjutan di Kawasan Telaga Sarangan. *Jurnal Multidisiplin Ibrahimy*, 1(2), 217-225.
- Nizar, M., Iltiham, M. F., & Rakhmawati, A. (2023). Meningkatkan Kemampuan Digital Masyarakat Lokal Melalui Pendampingan Dan Pengembangan Transformasi Bisnis Digital. *Abdimas Unwahas*, 8(2).
- Rakhmawati, A., Rahardjo, K., Prakasa, Y., & Nizar, M. (2023). Dampak Kondisi Sosial Ekonomi, Respon Kebijakan Pemerintah Dan Pengaruhnya Terhadap Keberlanjutan Ukm Dan Kinerja Keuangan. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 93-110.
- Rakhmawati, A., & Nizar, M. (2023). Analysis of Small Business Performance in Terms of Islamic Financial Literacy and Inclusion. *MALIA: Jurnal*

- Ekonomi Islam, 14(2), 269-285.
- Rakhmawati, A., & Nizar, M. (2023). Laporan Pengabdian Transformasi Keuangan: Sosialisasi Dan Pelatihan Akuntansi Bagi Pesantren Untuk Meningkatkan Tata Kelola Pondok Pesantren.
- Ahwan, Z., & Marzuki, M. E. (2021). Model Konstruksi Komunikasi antar Faith Based Organization dalam Meminimalisir Interfaithconflict pada Pelestarian Adat dan Tradisi Budaya Suku Tengger Tosari Pasuruan. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 13(1), 136-149.
- Silfiah, R. I., & Humiati, H. (2023). The Relevance of Gender Mainstreaming in Indonesia to Women's Rights in Islamic Law. *Lampung Journal of International Law*, 5(1), 15-26.
- Silfiah, R. I., Mohtarom, A., Ulum, K. M., Publik, P. A., & Ilmu, S. (2021). Digitalisasi bank sampah dengan penerapan sistem aplikasi resik di desa karangsono kecamatan sukorejo kabupaten pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks (SOLIDITAS)*, IV (2), 143-154.
- Astutik, W., & Sulhan, M. (2022). Pelatihan kerja, soft skill dan hard skill mendorong peningkatan kinerja karyawan. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 7 (2), 9–21.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas*, 4(1), 43-52.
- Anandita, A. W., & Sulhan, M. (2024). PENDAMPINGAN DIGITALISASI MARKETING PADA CV. NUGRAHA CIPTA RAHARJA. *PROFICIO*, 5(1), 875-880.
- Prianto, A. (2023). PENGEMBANGAN BUM Desa SEBAGAI INDUSTRI PROMOSI EKSPORT DENGAN PENDEKATAN NEW INSTITUSIONAL DI DESA WINONG PASURUAN PROVINSI JAWA TIMUR. *Journal Publicuho*, 6(3), 940-958.
- Rakhmawati, A., & Nizar, M. (2023). Analysis of Small Business Performance in Terms of Islamic Financial Literacy and Inclusion. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 14(2), 269-285.
- Afif, N. A., & Ahwan, Z. (2024). Analisis Kontroversi Childfree di Media Sosial dalam Relasinya dengan Feminisme dan Budaya Ketimuran. *Jurnal Nomosleca*, 10(1).
- Aminullah, A., Gani, A. J. A., Suryadi, S., & Hariyono, B. S. (2022). Public Policy Implementation Effectiveness (Case Study Of Village Fund Implementation In Linggo Pasuruan). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 25(2).
- Arifin, A., Nuraeni, N., & Ahruddin, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perkebunan Kabupaten Way Kanan. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 6(1), 113-120.