

DAFTAR RUJUKAN

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Andalusi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada Pt. Laborindo Sarana Jakarta. *JURNAL MADANI: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, Vol. 1, No. 2.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2017. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari departemen Store di Solo Grand Mall. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program UM-UMS.
- Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. CV Alfabeta: Bandung.
- Cahyono, M. (2008). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Dick, A. S. and K. Basu. 1994. Customer Loyalty: Toward an Integrated Framework. *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 22 No. 2, pp. 99-133.
- Ferdinand, Augusti. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi-2. Badan Penerbit.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Thesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitriani dan Subagja. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari Di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol 5 No 3.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Trust in Service Competition*. Tronto : Lexington Books
- Hendri dan Rahman. 2019. *Analysis of The Effect of Customer Value, Service Quality, and Price on Customer Satisfaction at PT. SUBUR BANGUN*. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*. Vol 4. No 2.
- Irawan, H. 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. 2005. *Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Edisi Kesebelas. PT Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2001. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran. Terjemahan*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Krisnanto dan Yuliantini. 2021. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Singaraja*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1.
- Kristanto, A. 2005. *Analisis Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Serta Hubungannya Dengan Retensi*

Konsumen: Studi Mengenai Motor Merek Honda di Jakarta. Tesis. Jakarta: Program Studi Magister Manajemen UI.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. 2014. Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa. Akademik, 2.

Maydiana. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN). Vol 7. No 2.

Nurhalimahdan Nurhayati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 6 No. 2.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing, Marketing Science Institute*. 1(64): h: 12-40.

Prasevie dan Razak. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana. Vol 6 No 2.

Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif & R, D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Sweeney, Jillian C. dan Geoffrey N. Soutar. 2001. *Consumer perceived value: The development of a multipleitem scale*.

Syahputra dan Wibowo. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). *e-Proceeding of Applied Science: Vol.5, No.3*.

Syahwi dan Pantawis. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus Pada PT. Telkom Di Kota Semarang). *Journal of Economics and Banking. Vol 3 No 2*.

Tjiptono, Fandy, Gregorius, Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Andi : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Edisi Kedua.

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit: Andi. Yogyakarta.

Top Brand. 2021. Top Brand index Gojek. Tersedia Pada https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=gojek (Diakses pada tanggal 28 Oktober 2021).

Usvela, dkk. 2019. Pengaruh *Brand Image*, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 5 No.2*.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual*. Jakarta: PT. Indeks.