

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul, Quddus. 2014. The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Pt. Jne North Bandung Area. *Journal Of Business and Management Institut Pertanian Bogor*. 3(5): 546-556
- Adixio, Riko Firmawan. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. 3(2):151 – 164
- Aydin, S and Ozer, G., (2004), The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market, *European Journal of Marketing*. 39(7): 910-925.
- Sutanto, Jeanne Ananti. 2008. Pengaruh Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Apartemen Di Kota Surabaya. *Majalah Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*. 10(3): 286-301
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Badan Pusat Statistik. 2018. Perkembangan Pariwisata Bali. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 7 hal
- Dibyantoro. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. 2 (3): 247-259.
- Dinas Pariwisata. 2018. Buku Statistik Penanaman Modal dan Pariwisata Buleleng. Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Hal. 34
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*. Hal: 40-54.
- Ikasari, Ajeng Utami. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Diponegoro Journal of Social And Politic*. Hal: 1-8
- Ismail, Azman, dkk. 2017. Relationship between Service Quality and Behavioral Intentions: The Mediating Effect of Customer Satisfaction. *Etikonomi*. 16(2):125 - 144

- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. Siaran Pers : Devisa Sektor Pariwisata Meningkat Mencapai 19,29 Miliar Dolar AS. <https://www.kemenpar.go.id/post/siaran-pers-devisa-sektor-pariwisata-meningkat-mencapai-1929-miliar-dolar-as>. (Diakses September 20, 2019)
- Kotler, Philip. 1999. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Kristanto, A. (2005). Analisis Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Serta Hubungannya dengan Resensi Konsume: Studi Mengenai Motor Merek Honda. Jakarta. *Jurnal Magister Manajemen UI*
- Kumar, V. & Reinartz, W., 2016, 'Creating enduring customer value'. *American Marketing Association Journal of Marketing: AMA/MSI*. 80 (6): 36–68.
- Pratiwi, Lenny. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 4(5). 1-13
- Leong, L.-Y., dkk. 2015. An SEM–artificial-neural-network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications*.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma, Y and Ding, J, 2010. Delivering Customer Value Based an Service Process: The Example of Tesco.com. *International Business Research*. 3(2): 131-135.
- Malik, Saif Ullah. 2012. Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value. *International Journal of Marketing Studies*. 4(1): 1-10
- Mardikawati, Woro. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2(1): 1-12
- Medhika, Nyoman Gede Aditya Jay. 2018. Peran Keunggulan Bersaing dalam Memediasi Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan dengan Kinerja UKM. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. 1 (2): 1-18

- Ok,Sokchan dkk. 2018. Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review. *Journal Asian Themes in Social Sciences Research, licensee Knowledge Press, USA.* (1)1: 21-27
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing.* 64(1): 1-30
- Putra , I Made Yoga Ananda. 2018. Peran *Perceived Value* Memediasi Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud.* 7(5): 1-30
- Qaiser Danish, Rizwan. 2018. The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer bonding: Evidence from telecommunication Sector. *European Online Journal of Natural and Social Sciences.* 7 (1): 1-8
- Rahim, Mosahab. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research.* 3 (4): 1-9
- Sarker, Salam. 2017. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh. *Journal Green University.* 4(1-2): 68-77
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS.* Yogyakarta : Andi Offset
- Sexton, D. (2014). Maximizing the value of a business: Using the right metrics. *Business and Economics Journal,* 5(1): 1
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Siry, Maharany Jana. 2015. Pengaruh *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Tata Rias Pengantin Tunjung Seto Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan.* 15 (1): 64 – 72
- Siwantara, Wayan. 2011. Pengaruh Nilai pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporation PT. Telkomsel Bali). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan.* 7 (3): 150-161
- Soebagyo. (2012). Strategi Pengembangan Pariwisata Indonesia. *Jurnal Liquidity,* 1(2): 153.

- Suariedewi, I Gusti Agung Ayu Mas. 2016. Peran *Perceived Value* Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 5 (12): 1-28
- Sugiarti. 2013. The Role of Customer Value on Satisfaction and Loyalty (Study on Hipermart's Customer). *International Journal of Business and Management Invention*. 2(6): 65-70
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta
- _____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta
- Suyanto, 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sunjoyo. 2013. *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang. 2018. Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali. *Advances in Economics, Business and Management Research*. 69(1). 1-5
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI
- _____, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yosep, Canalini. 2016. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction In Gran Puri Hotel Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Economics and Business Faculty*, Sam Ratulangi University. 16(1) : 73-85
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisata Cetakan Keempat*. Jakarta: PT Pradnya Paramita