

DAFTAR RUJUKAN

- Adista, D., & Dharmawan, D. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike Di Universitas Krisnadwipayana. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 39–48.
- Agausto, Saputra, 2018. Pengaruh Kebijakan Hutang, Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Pertambangan Dan Pertanian Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2016 JOM FEB, Volume 1, Edisi 1.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Journal Of Administration And Management Public Literation*, Volumen 1,.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. 2020. Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *JUPE*, 8(3), 86–94.
- Aziz, M. M., & Jakariah. (2025). Pada Pt Plaza Auto Serasi Gading Serpong. *Jorapi : Journal Of Research And Publication Innovation*, 3(1), 2050–2060.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. 2016. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/Bisnis.V3i1.1463>
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, Volume 19(Issue 02).
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gofur, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 37–44.
- Habibu, R. (2025). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa CV . Anugerah Mandiri Palu The Influence Of Customer Value On Customer Satisfaction Using CV . Anugerah Mandiri Palu Services. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 27–33. <https://doi.org/10.56338/Jks.V8i1.6798>
- Hasan, S. 2020. Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan: Upaya Membangun BUMD. *Serang: Media Madani*.
- Hikmawati, F. 2020. Metodologi Penelitian. Rajagrafindo Persada.
- Huda, M. A., Krisdianto, D., & Trianti, K. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Cita Rasa Pada Kepuasan Pelanggan Pada Impect Coffee Kab. Pasuruan. *Jiagabi*, 14(1), 301–312.
- Hudhori, I., Roswaty, & Shafiera Lazuardi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputera

- Dewa. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1187–1196. <https://doi.org/10.35870/Jemsi.V10i2.2295>
- Husain, W., Taan, H., & Niode, I. Y. 2023. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Az-Zahra Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Vol 5. No.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada: Depok.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Kotler, Phillip Dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Krisnanto, A., & Yulianthini, N. N. 2021. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 74–80.
- Monroe Dalam Mardika, W. 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*, Volume 2, No.1, Maret.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Nurhalimah, N., & Ade, N. K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–5. <https://doi.org/10.34308/eqien.V6i2.93>
- Nurhalimah, Nuni Dan Ade Nurhayati KD. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.6 No.2 September 2019, 1-5.
- Oktari, R. D., & Wati, L. 2022. Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : Pada Pengguna Make Over Di Kota Padang). Jurusan Manajemen.
- Prasetio, A. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Putra, O. A., & Pratiwi, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Warmindo Riverside Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 3349–3363.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Septiani, N. L. ., & Yulianthini, N. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Astra Motor Singaraja. *Jurnal Management*, 8(2), 403–409.

- Solihin, D., Nurfitriani, Indrawati, A., & Yudhyani, E. 2024. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Antara Pengguna Gojek Dan Grab Di Lingkungan Untag Samarinda. *Jurnal Geoekonomi*, Vol. 15 No.
- Syifa, A. D., & Nurhadi, A. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bunga Artificial Pada Pt Botanical Decor Sentosa Di Kabupaten Tangerang. *Jorapi : Journal Of Research And Publication Innovation*, 3(1), 348–360.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset.

