

## DAFTAR RUJUKAN

- Alshibly, H.H. 2015. "Customer Perceived Value in Social Commerce an Exploration of Its Antecedents and Consequences". *Management Research*, Volume 7, Nomor 1 (hlm.17-37).
- Assagaf, Sagaf, IBN Umar. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Serta Trust Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Asuransi Manilife di Jawa Tengah)* Semarang. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Dharma, Robby. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang". *Ekobistek Universitas Putra Indonesia YPTK Padang*, Volume 6, Nomor 2 (hlm. 61-73).
- Fadli, Faizal. 2019. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Credit Union Keling Kumang Nanga Piroh Kabupaten Melawi". *Customer Value, Satisfaction, Loyalty*, Volume 9, Nomor 2 (hlm.162-195).
- Familiar, Maftukhah. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan". *Management Analysis Journal*, Volume 4, Nomor 4 (hlm.348-354).
- Farida, N. 2012. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Implikasi pada Mahasiswa FISIP UNDIP Semarang Pengguna Kartu Im3 Pt. Indosat Tbk". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 1, Nomor 1 (hlm.55-64).
- Furlong, N.E., Lovelace, E.A., & Lovelace, K.L. 2009. *Research Methods & Statistics an Integrated Approach*. Belmont: Thomson Wadsworth.
- Gardenia, Y. 2009. *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Manajemen Fakultas Ekonomi*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Gerson, R. F. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu. Edisi Pertama*. Jakarta: PPM-Bisnis2030.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi Kelima.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Haryono, Budi. 2016. *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI.

- Hatta, Haryani, Iha. 2017. "Feature, Nilai, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan". *Riset Manajemen dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 1 (hlm.45-52).
- Hidayat, R. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". *Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 11, Nomor 1 (hlm.1-16).
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hutama, Widiyanto. 2015. Nilai Pelanggan dan Minat Loyalitas. *Diponegoro Journal of Management*, Volume 4, Nomor 4 (hlm.1- 10).
- Irawan, Handi. 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. 2015. "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Repair Services Sector". *Quality & Reliability Management*, Volume 32, Nomor 3 (hlm.250 – 269).
- Jayaputra, Arnold. 2009. "Pengaruh Kepuasan Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Telekomunikasi". *Business and Management Bunda Mulia*, Volume 5, Nomor 1 (hlm.65-92).
- Kanthi. 2017. "Pengaruh Customer Value terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Transportasi online Uberx". *Jurnal Lisip*, Volume 3, Nomor 2 (hlm. 241-258).
- Kotler, Philip & Keller K. L. 2013. *Marketing Management Fourteenth Edition*. England: Person Education Limited.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. 2009. *Marketing Management*. Edition Person: International Edition.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. 2010. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management, 15th Global Edition*. England: Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2004. *Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation, and Control Ninth*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Lai Fujan, M.G, and Berry, J.B. 2008. *How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at*. Chiness: Telecommunication Journal Of Management.
- Love L, H, C, dan J. WIRTZ. 2011. *Service Marketing, Text, Cases, and reading*. New Jersey: Pretince-Hald.
- Lovelock, Christhoper H dan Wright, Lauren K, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jasa Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

- Matzler, K., Hinterhuber, H. H., Daxer, C, dkk. 2005. "The Relationship Between Customer Satisfaction and Shareholder Value". *Total Quality Management*. Volume 16, Nomor 5 (hlm.671–680).
- Maulana, Adam & Parubak. 2017. "Pengaruh Kualitas Poduk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Es Mahkota di Kota Palu (Studi pada Pelanggan Es Mahkota)". *Ilmu manajemen Universitas Taduko*, Volume 3, Nomor 1 (hlm.87-92).
- Minb, N. V., & Huu N. H. 2016. "The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty and Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector". *Competitiveness*, Volume 89, Nomor 20 (hlm.103-116).
- Monika, Dinda Mediana. 2010. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang) Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Ningsih, Tri. 2016."Analisis Pengaruh Pemasaran Hubungan Pelanggan, Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Bisnis dan Iptek*, Volume 9, Nomor 9 (hlm.76-97).
- Paliliati, Alida. 2007. "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan". *Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 9, Nomor 1 (hlm.73-81).
- Pradana, Fredi. 2018. "Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT PAC Sekuritas Indonesia Yogyakarta". *Manajemen Bisnis*, Volume 9, Nomor 2 (hlm.193-212).
- Prakoso, Dwi Riandry. 2018. "Startegi Komunikasi Pemasaran Demajors Sebagai Indie Label Dalam Industri Musik Mainstream". *UNAIR*, Volume 1, Nomor 2 (hlm.241-258).
- Qomariah, N. 2015. *Marketing Adactive Strategy*. Jember: CV. Cahaya Ilmu
- Rahayu, B.S. & Saryanti, E. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah". *Advance Edisi Februari*, Volume 1, Nomor 2 (hlm.11-25).
- Riskayanti, Sitohang. 2016. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa". *Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, Nomor 2 (hlm.1-22).
- Rizal, Nafis. 2016. "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kolam Renang Mutiara Waterpark Perumnas Langsa". *Manajemen dan Keuangan*, Volume 5, Nomor 1 (hlm.469-478).



- Robinette, S & Brand C. 2009. *Emotion Marketing the Hallmark Way Winning Customers for Life*. New York: The Free Press.
- Sembing. 2019. Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pasar Kaget Berastagi. *Analysis of The Influence of Satisfaction To Word Customers Loyalty at Pasar Kaget Berastagi*, Volume 2, Nomor 1 (hlm.16-22).
- Shahroudi, Kambiz and Naimi, dkk. 2015. "The Impact of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention (Case Study. Consumer of Hygiene Products)". *Engineering Innovation & Research*, Volume 3, Nomor 1 (hlm.57-61).
- Sirait, Juni Novalina. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waterpark Perum Bumi Sempaja Di Kota Samarinda". *Administrasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 2 (hlm.342-355).
- Siwantara, I. W. 2011. "Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan & Loyalitas Pelanggan". *Bisnis & Kewirausahaan*, Volume 7, Nomor 3 (hlm.42-45).
- Soegoto, Agus Supadi. 2013. "Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen". *EMBA*, Volume 1, Nomor 3 (hlm.1271-1283).
- Sugiyono. 2008. *Statistik untuk Penelitian Bisnis*. Bandung: Alpa Beta.
- Suhidayat, T, Affandi, A. & Sidharta, I. 2016. "Service Quality on Customer Value Perspective from Rural Banking Sectors in Bandung, Indonesia". *Academic Research in Business and Social Sciences*. Volume 6, Nomor 12 (hlm.609-616).
- Sulianto. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi". *Ekonomi dan Bisnis*, Volume 12, Nomor 1 (hlm.11-18).
- Suwarni & Mayasari, S.D. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen". *Ekonomi Bisnis, Edisi Maret*, Volume 16, Nomor 1 (hlm.76-84).
- Tam, J. L. M. 2000. "The Effects of Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intentions". *Hospitality & Leisure Marketing*, Volume 6, Nomor 4 (hlm.31-43).
- Timm, P. R. 2013. *Customer Service Career Success Through Customer Loyalty. 6<sup>th</sup> Edition*. London: Pearson Education.
- Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pusat.
- Umar, Husein. 2008. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran Cetakan Kelima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widiaswara, Sutopo. 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”. *Diponegoro Journal of Management*, Volume 6, Nomor 4 (hlm.1-15).
- Woro. M. & Naili.F. 2013. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Toyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada bus efisiensi (studi Po. Efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap)”. *Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1 (hlm.64-75).
- Yang, Chih-Yun. 2009. “The Study of Repurchase Intentions in Experiential Marketing-An Empirical Study of The Franchise Restaurant”. *Organizational Innovation*, Volume 2, Nomor 2 (hlm.245-261).

