

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullatif. 2016. Pengaruh Harapan Pelanggan, Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Pengguna Jasa Kereta *Commuterline* Jabodetabek. Skripsi. Fakultas Ekonomi Manajemen. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Chen, P.T., & Hu, H. H. 2016. How determinant attributes of service quality influence customer perceived value (An empirical investigation of the Australian Coffee Outlet Industry). Vol. 22. No. 4. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 535-551.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunartik, & Nainggolan, N. P. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam), 3(2), 29-39.
- Hami, M. L. S. A., Suharyono, & Hidayat, K. 2016. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda AHASS Sukma Motor Jalan Sigura-gura Barat Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 39(1), 81-89.
- Hapsari, Raditha., Michael Clemes., David Dean. 2016. The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence From Indonesian Airline Passengers. *Procedia Economics and Finance Journal*.35. 388-395.
- Hidayat, Asep Candra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Azzahra Jakarta). *Majalah Ilmiah Ilmu Administrasi*. Vol. XIII, No. 02, ISSN:1411-0830.
- Hidayat, Rachmat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 11(1). H: 59-72.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ikasari, Ajeng Utami., Sri Suryoko., & Sendhang Nurseto. 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.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Jamaluddin, Misadora, M., & Andronicus, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Horasindo Wisatanusa Medan. II(2): 44-50.
- Kudus, Nurliflillah Rizki., Nasrul., Juharsah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan HARGA Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Car Di Kota Kendari. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. ISSN: 2685-5151. Vol. 12. No. 2.
- Kotler, P. and Kevin L. K. 2013. *Marketing Management*. Fourteenth edition. England: Pearson Education Limited.
- \_\_\_\_\_, Philip. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 (Jilid 1). Jakarta: PT.Gelora Aksara Pratama.
- \_\_\_\_\_, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Lai, I. 2014. The Roles of Value, Satisfaction, and Commitment in the Effect Service Quality on Customer Loyalty in Hongkong Style Restaurant. Vol.56. No.1. *Journal of Cornell Hospitality*, 118-138.
- Lovelock, C., & Wright. L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro ( Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_, Rambat & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, Edisi Kedua.
- Malih, Salih Ullah. 2012. *Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value*. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 4, No. 1; MPRA Paper No. 54733.
- Mahardikawati, Woro. 2012. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_, Woro., & Naili Farida. 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, Nomor 1, Maret 2013*.
- Montolalu, M. (2013). the Impact of Service Quality and Price To Customer Satisfaction and. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1491–1498.
- Mulyaningsih, Luh Ayu., I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP. *E-Jurnal Manajemen*, 5(1). 1-30.

- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Navaratnaseel, J., & Periyathampy, E. (2016). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Customers of Commercial Bank of Ceylon PLC Trincomalee District. Ssrn, (February 2014).
- Palitali, Alida. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 9(1). H: 73-81.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung (The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung). *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Pratama, Tazauna Farisky Basit. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Purwokerto. *Management Analysis Journal*. ISSN:2252-6552.
- Pratiwi, N.P.L and Seminary, N.K. (2015). *The Effect of Service Quality, Trust and Customer Value on Customer Satisfaction*. *E-Journal of Management Unud*, Vol. 4, No. 5.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purwihartuti, Koernia., & Bella Amalia. 2019. Nilai Pelanggan Sebagai Hasil Dari Kualitas Pelayanan (Survey terhadap Pelanggan Restoran Nobu Sushi dan Ramen). *Jurnal POLBAN*.
- Reimann, M., Lünemann, U. F., & Chase, R.B. (2008). Uncertainty Avoidance as a Moderator of the Relationship between Perceived Service Quality and Customer Satisfaction. *Journal of Service Research*, Volume 11, Number 1, August, 63-73.
- Sembiring, Apriandi., & Sri Rezeki. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Hairos Waterpark Medan. *Jurnal Plans*. Vol. 12, No. 2, ISSN:1978-7057.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Suariedewi, I Gusti Agung Ayu Mas., Eka Sulistyawati. 2016. Peran *Perceived Value* Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.5, No.12, ISSN:2302-8912.

- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta. Penerbit: Deepublish.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi X. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi X. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Suhendra, Garit., & Edy Yulianto. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator (Survei Pada Pelanggan Bukalapak.com). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 51.No. 2.
- Syaifullah, S., & Mira, M. 2018. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 6(2), 86-91.
- Thyophoida dan Natanael. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Carrefour di ITC Mega Grosir Cabang Malang. *Jurnal Bisnis Perspektif (bip's)*, Vol. 1, No. 2, Juli 2016.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit: Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, Fandy. 2017. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, Fandy, Gregorius, Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Andi: Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, Fandy., & Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Edisi Kedua.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yafie, Achmad Safrizal, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 35, No. 2.
- Yoon, Y., & Uysal, M. 2005. *An Examination Of The Effects Of Motivation And Satisfaction On Destination Loyalty: A Structural Model*. 26. 45-46.
- Zainal, Artinah., & Mohd Nazri Abdul Raji. 2016. The effect of customer perceived value on customer satisfaction: A case study of Malay upscale restaurants. *Malaysian Journal of Society and Space* 12 issue 3 (58 - 68). ISSN 2180-2491.