

DAFTAR RUJUKAN

- Apriyani, Sunarti. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Sidoarjo". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 51. No. 2.
- Apriyani, Dwi, dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada The Little A Coffee Shop Sidoarjo". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 51. No. 2.
- Ardelia, Sarah, dkk. 2013. "Analisis Perbandingan Persepsi Antara Konsumen Pria dan Wanita Terkait *Store Characteristics*". *E-Jurnal Universitas Indonesia*.
- Atmawati, R, dkk. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall Surakarta". *Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS*.
- Candra, Sevenpri, dkk. 2018. "Impact of E-Service and Customer Value On Customer Saticfaction in Local Brand". *Binus Business Review*. Vol. 9. No. 2.
- Dirgantara, Wira. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengunjung Museum Kartini Jepara". *Management Analysis Journal*.
- Harpadeles Ian, dkk. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Trans Metro Pekanbaru". *JOM FEKON*. Volume 3. Nomor 1.
- Hidayat, Asep. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Jakarta. *Majalah Ilmiah Ilmu Administrasi*". Volume XIII, No.02.
- Ikasari, Ajeng, dkk. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang". *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. (hlm. 1-18).
- Iskandar, Hendri, dkk. 2017. "Effect of Customer Value and Quality of Service on Customer Satisfaction on Customer GO-JEK Jakarta". *International Journal of Advance Scientific Research*. Volume. 2. Issue. 5.
- Kotler, Philip. dan Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi kedua belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kristiawati, Indriana, dkk. 2019. "Citra Merek Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada Minimarket Indomaret Lontar Surabaya". *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Volume 6. No 2.
- Ma'ruf, Hendri. 2006. "Pemasaran Ritel". *Gramedia Pustaka Utama*.
- Ningrum, Yuni, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen GO-JEK di Kota Malang". *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*. Volume 4. No. 02.

- Nuraini. 2010. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan London Beauty Centre di Surabaya. Skripsi. Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur.
- Nurhalimah, Nuni, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *E-Qien Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 6. No. 2.
- Oh, Haemoon. 2018. "Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Value : A Holistic Perspective". *International Journal of Hospitality Management*. (hal. 67-82).
- Panjaitan, Efendi Januar, dkk. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *DoReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 2
- Poluan, Juwita, dkk. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Golden Supermarket Manado". *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Rejeki, Tri Sulis. 2017. Pengaruh Persepsi Pada Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Minimarket Alfamart di Yogyakarta. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Siry, Maharany. 2015. "Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Tata Rias Pengantin Tunjung Seto Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.15. No. 1 (hal:64-72).
- Sudarnice. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Alfamidi Kolaka". *DIMENSI*. Volume 9. No. 2.
- Suhendra, Garit, dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Pada Pelanggan Bukalapak.com". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 51. No. 2.
- Suharyadi, Dedi. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor". *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*. Vol. 3. No. 2.
- Suhendra, Garit, dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediator pada Pelanggan Bukalapak.com". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 51. No. 2.
- Sulistyawati, Ni Made, dkk. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar". *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4. Nomor 8.
- Tantri, Adinda Pandjiaz, dkk. 2013. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kosmetik Candra Semarang". *Fakultas Ekonomi*. Vol. 8. No.1. (hal: 60-71).

- Tresiya, Dhita, dkk. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri”. *JIMEK*. Vol. 1. Nomor 2.
- Triantoro, Kurnia. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang”. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science* (hal. 1-10).
- Wijarnako, Koko. 2014. “Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas menggunakan Smarthphone Samsung Galaxy Series di Kota Palu”. *E-Journal Katalogis*. Vol. 2. No. 37 (hlm 34-46).
- Yuni, Maskan. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek di Malang”. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*. Vol.4. No. 2.

