

## DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, Ahsani Amalia. 2017. "Keunggulan dan Konflik Antar Moda Transportasi di Kota Makassar". *Jurnal Etnografi Indonesia*, Volume 2, Nomor 2 (hlm. 220-246)
- Argaradian, Ahan dan Wahyono. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Relationship Marketing dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Perusahaan Sebagai Variabel Intervening". *Management Analyis*, Volume 6, Nomor 2 (hlm. 135-14)
- Artika, Tia, dan Nelwa, Olivia. S. 2018. "Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT, Bank Capital Indonesia TBK Cabang Wisma Kodel". *STEI Ekonomi*, Volume 27, Nomor 1 (hlm. 80-99).
- Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi*. CV Alfabeta: Bandung.
- Danish, Rizwan Qaiser, dkk. 2018. "The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer bonding: Evidence from telecommunication Sector". *European Online of Natural and Social Sciences*, Volume 7, Nomor 1 (hlm. 40-47).
- Fachmy, Jimmy, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-jek". *Paradoks Ilmu Ekonomi*, Volume 2, Nomor 3 (hlm.119-129).
- Furlong, N.E., Lovelace, E.A., & Lovelace, K.L. 2009. *Research Methods & Statistics an Integrated Approach*. Belmont: Thomson Wadsworth.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi Kelima.
- Griffin, Emory. 2003. *A First Look at Communication Theory*. Fifth Edition MC Graw-Hii: Boston.
- Griffin, Ricky W. & Ronald J. Ebert Alih bahasa oleh Sita, W. 2007. *Bisnis Jilid 1, Edisi 8*. Erlangga: Jakarta.

- Harpadeles, Ian. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Trans Metro Pekanbaru". *Jom Fekon*, Volume 3, Nomor 1 (hlm. 43-56).
- Hidayat, Asep Candra. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus di Universitas Azzaahra Jakarta". *Majalah Ilmiah Ilmu Administrasi*, Volume 13, Nomor 2 (hlm. 187-219).
- Huang, Yu-Kai. 2009. "The Effect of Airline Service Quality on Passengers Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores". *A taiwan Case of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Volume 8, Nomor 32 (hlm, 2330-2343).
- Irfan, Andi Muhammad. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas yang diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 9, Nomor 2 (hlm. 82-97).
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran Edisi Millennium*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian, Edisi Kesebelas*. PT Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2016. *Marketing Managemen*. Edition Person Education: Inc.
- 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*, Volume 42, Nomor 19 (hlm. 6620-6634).
- Lovelock, Cristhoper, dan Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma, Yan dan Ding, Jianxun. 2010. "Delivering Customer Value Based an Service Process The Example of Tesco.com". *International Business Research*, Volume 3, Nomor 2 (hlm. 131-135).
- Maharani, Maulydia, dkk. 2017. "No Titlcomparison Of User Experience On Go-Jek And

Grab Mobile Apps (A Study On Pt. Go-Jek And Pt. Grab Indonesia Consumers In Dki Jakarta)”. *Parahyangan International Accounting & Business Conference*, Volume 3, Nomor 1 (hlm.14–30).

Natadjaja, Listia dan Setyawan, Paulus Benny. 2016. “Creating community throught design the case of Go-jek online”. *Culture and creative industries*, Volume 4, Nomor 1 (hlm. 18-27).

Novia, Hanna Ester dan Sutrisna, Endang 2017. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi di Pekanbaru”. *Jom FISIP*, Volume 4, Nomor 2 (hlm. 1-15).

Oh, Haemoon. 1999. “Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value A Holistic Perspective”. *International of Hospitality Management*, Volume 18, Nomor 4 (hlm.67-82).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L (1988). “SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing* Volume 16, Nomor 1 (hlm. 12-37).

Pratiwi, Ni Ketut Lenny, dan Seminari, Ni Ketut. 2015. “pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Manajemen Unud*, Volume 4, Nomor 5 (hlm. 1442-1433).

Rahman, Sarli dan Hendri. 2019. “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Subur Bangun”. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, Volume 4, Nomor 2 (hlm. 228-243).

tjipto

Sarker, Salam, dkk. 2017. “Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh”. *Green University Review*, Volume 4, Nomor 1 (hlm. 68-77).

Sembiring, Apriandi dan Rezeki, Sri. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan da Nilai Pelanggan Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Hairos Waterpark Medan”. *Jurnal Plans*, Volume 12, nomor 2 (hlm. 125-133).

Sexton, D. 2014. “Maximizing the value of a business Using the right metrics”. *Business and Economics*, Volume 5, Nomor 1 (hlm. 100-102).

Sudarnice. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Alfamidi Kolaka”. *Dimensi*, Volume 9, Nomor 2 (hlm.280-293).

Sugiyono. 2008. *Statistik untuk Penelitian Bisnis*. Bandung: Alpa Beta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta

Surianto, Ketmi Novrin dan Istriani, Ety. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa Transportasi Online Grab-Car di Yogyakarta”. *Prosiding SENDI\_U*, Volume 5, Nomor 2 (hlm 345-258).

Sweeney, Jillian C. dan Soutar, Geoffrey N. 2011. “Consumer Perceived Value The Development of a Multiple Item Scale”. *Journal of Retailing*, Volume 77, Nomor 2 (hlm. 203-220).

Telagawathi, Ni Luh Wayan Sayang, dkk. 2019. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja”. *Jurnal Manajemen*, Volume 5, Nomor 2 (hlm. 82-92).

Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima Dua*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Umar, Husein. 2008. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran. Cetakan Kelima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Usvela, Efit, dkk. 2009. “Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife”. *Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Volume 5, Nomor 2 (hlm.300-312).

Wang, Yonggui; Hing Po Lo; Renyong Chi; & Yongheng Yang. 2004. “An Integrated Frame Work For Customer Value And Customer Relationship Management Performance Customer Based Perspective From China”. *Managing Service Quality*, Volume14, Nomor 4 (hlm.169-182).

[www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com) (diakses pada 23 Agustus 2020)

Zeithaml, V.A., dkk. 2009. *Service Marketing (Edisi Lima)*. Mc Graw Hill: United States of America.

