

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Quddus dkk. 2014. The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Pt. Jne North Bandung Area. *Journal Of Business and Management Institut Pertanian Bogor* Vol. 3, No.5: 546-556
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman *Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ari Nurmanto, 2018 Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (*Study* pada pelanggan Layur Sakti Pantai Baron Gunung Kidul). *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 2 Februari 2018* ejournal3.undip.ac.id
- Auli Lucky Yuriansyah, 2013 Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara). ejournal3.undip.ac.id
- Abdul Gofur (2019) *Jurnal Riset dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.4, No.1 Februari 2019:37-44* ejournal3.undip.ac.id
- Boy Sapto Suryo Subiantoro, 2020 At-Tadbir *Jurnal Ilmiah Manajemen Homepage: ojs.uniska.ac.id/attadbir*
- Dibyantoro. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, 2 (3), pp: 247-259.*
- Eka Safitri Fajria, Naili Farida, Sari Listyorini 2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening pada Gracia *SKIN CLINIC* Semarang. ejournal3.undip.ac.id
- Guspul, Ahmad. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I 40-54 ISSN: 2354-869X*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hamsia, Fendy Maradita, M.M, Andi Rusni, 2020 Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Perunda air minum Batulenteh cabang Sumbawa. *ejournal3.undip.ac.id*
- Ismail, Azman, dkk. 2017. *Relationship between Service Quality and Behavioral Intentions: The Mediating Effect of Customer Satisfaction*. *Etikonomi Volume 16 (2)*, P-ISSN: 1412-8969; E-ISSN: 2461-0771 Page 125 - 144 <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/etikonomi> DOI: 10.15408/etk.v16i2.5537
- Jillian C. Sweeney dan Geoffrey N. Soutar. 2001. "Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing* 77 203-220.
- Kumar, V. & Reinartz, W., 2016, 'Creating enduring customer value'. *American Marketing Association Journal of Marketing: AMA/MSI*. ISSN: 0022-2429 (80 (6), 36–68. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0414>.
- Kotler, Philip. 2009. *Marketing Manajemnt* (The Millenium Edition) Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2009. (terj. Bob Sabran), *Manejemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1999. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kartika, 2018 Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa ojek Online (Studi pada pelanggan Go-jek di Perguruan Tinggi Negeri Kota Malang. *ejournal3.undip.ac.id*
- Kumar, V. & Reinartz, W., 2016, 'Creating enduring customer value'. *American Marketing Association Journal of Marketing: AMA/MSI*. ISSN: 0022-2429 (80 (6), 36–68. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0414>
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Salemba Empat.
- Ma, Y and Ding, J, 2010. *Delivering Customer Value Based an Service Process: The Example of Tesco.com*. *International Business Research*, Vo.3.No.2. pp.131-135.
- Mottaleb, M. A., dan S. D. Sarker. 2012. *Accelerated Solvent Extraction for Natural Product Isolation*. In : S. D. Sarker and Lutfun Nahar (eds.), *Natural*

Product Isolation, Method in Molecular Biology vol. 864 pp. 75-88.

- Nuni Nurhalimah, 2019 Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan *ejournal3.undip.ac.id*
- Oceano Indianto, 2014 Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel *Ocean Auto Wheels* di Semarang. *ejournal3.undip.ac.id*
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol;. 64.
- Putri Andhansari, Nawazirul Lubis, Andi Wijayanto 2014 Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada penumpang Bus PO. Haryanto Kudus). *ejournal3.undip.ac.id*
- Pratiwi, Elisabet Endah Natalia. 2016. “Pengaruh nilai, harga kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, Studi Kasus pada Waoreng Spesial Smbal Yogyakarta”. *Skripsi, Yogyakarta Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.*
- Ricky Fauji, 2017 Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen Go-jek (Studi kasus pada konsumen Go-jek pengguna layanan *Go-ride* di Kota Yogyakarta). *jurnalfe.ustjogja.ac.id*
- Rahim, Mosahab. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. International Business Research. Vol.3, No.4; October*
- Siwantara, Wayan. 2011. Pengaruh Nilai pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja *Customer Relationship Management* (Studi Pada Halo Corporation PT. Telkomsel Bali). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan. 7* (3). h: 150-161
- Salam Sarker, dkk. 2017. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh. Journal Green University Review ISSN 2218-5283.*
- Sugiarti, dkk. 2013. *The Role of Customer Value on Satisfaction and Loyalty (Study on Hipermart’s Customer). International Journal of Business and Management Invention. Vol.2. pp. 65-70*
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV. <https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono fandy. (2011). *strategi pemasaran*. edisi 3. Yogyakarta Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptpno, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset

Usmara, A. 2003, *Strategi Bary Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books

Yosep, Canalini. 2016. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction In Gran Puri Hotel Manado*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Economics and Business Faculty*, Sam Ratulangi University Volume 16 No. 01

