DAFTAR PUSTAKA

Ahan Argadian dan Wahyono. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Dan Relationship Marketing Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan. Management Analysis Journal 6 (2) (2017).

Alida Palilati, 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, Universitas Kristen Petra. Hal. 1-14.

Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Adsminitrasi dan Organisasi,Vol. 17(2) hal: 114-126.

Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor). *Jurnal Manajemen*, Vol. 2 No. 1, Hal. 1-13.

Dadang, Cahyana. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Soreang. *JOM FISIP* Vol. 1 No. 2, Tahun 2019.

Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro. Semarang.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gregory, R. James dan Jack G. Wiechman. 2011. *Pemasaran Ritel (Edisi Kesebelas).*

Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta* : CAPS (*Center For Academic Publishing Service*)
.

Ihsan, Hadiansah. 2017. The Influence of Customer Value toward Customer Satisfaction in Jababeka Fedex. *Journal of Public Administrationand Governance*, 4(3)

Jericho, M Milzam. 2017. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 4, No. 1, hal. 1-22.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*, (Terjemahan) Jilid 9. PT. Prehallindo, Jakarta.

Krisdayanto, I. and Haryono, A. T. 2014. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandungan, *Jurnal Pemasaran* Vol. 3 (2).

Lovelock, Christopher and Wirtz, Jochen. 2011. *Service Marketing; People, Technology, Strategy*. *7th Edition*. New Jersey. Pearson Education Inc.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat. Hal. 15, 16.

Majid Esmaeilpour dan Sahebeh Barjoei. 2018. The effect of corporate image on customer satisfaction. *Advances in Management & Applied Economics*, vol. 6, no. 4, 2016, 95-109

Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research*: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Muhammad, O. 2017. Standar Kinerja Supervisor Pada Housekeeping Departement Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP* Vol. 4 No. 2, pp. 1–13.

Pangandaheng, Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu. *Jurnal Katalogis*, Volume 3 Nomor 2, halaman 51-67.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Salira, Riksa. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Garuda Indonesia Cabang Bandung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*. Vol. 1, No. 1, hal. 23-40.

Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyanto, F. X dan Munisih, Siti. 2015. Pengaruh Persepsi Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pedangang Besar Farmasi P.T. Sakapilar Semarang. *Media Farmasi Indonesia.* Vol 13, No 1, halaman 1277-1283.

Supranto, j. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi ketujuh Jilid 2: Jakarta, Penerbit Erlangga.

Sutisna. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.

Tumpal, Handro P. 2014. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal* 1 (1), ISSN 2252-6552, hal. 1-7.

Windarti, T. and Ibrahim, M. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom FISIP* Volume 4 No. 2 Oktober 2017, pp. 1–10.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler. 2009. *Service Marketing*: Integrating Customer Focus Across the Firm.

_____, 2018. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.