

## 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. 2012. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, Universitas Kristen Petra. Hal. 1-14.
- Anzie, Lutfy Purnanta dan Zainul Arifin. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah Pengguna Produk Tabungan BCA di wilayah Rungkut Mapan, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol. 1, No. 14: 1-12.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Adminitrasi dan Organisasi*, Vol. 17(2) hal: 114-126.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2016. Analisis Pengaruh Citra Perusahaan 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.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekonomi Teknologi*. Vol. 6 No. 2: 1-11.
- Esmailpour dan Sahebeh Barjoei. 2018. The effect of corporate image on customer satisfaction. *Advances in Management & Applied Economics*, vol. 6, no. 4, 2016, 95-10.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* Dialihbahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gregory, J. R., Wiechmann, J. G. 2011. *Marketing Corporate Image: The Company as Your Number One Product*. McGraw-Hill, New York.
- Hair, et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States: Pearson
- Hami, dkk. 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 Manajemen Bisnis*. Vol. 39, No. 1: 81-89.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ihsaen. 2017. The Influence of Customer Value toward Customer Satisfaction in Jababeka Fedex. *Journal of Public Administration and Governance*. Vol 4, No. 3: 21-35.
- Indriantoro, Nu dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFPE.
- Irawan, H. 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media.
- 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.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis, Ahmad. 2010. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Mardikawati dan Farida. 2016. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 2, No. 1: 1-20.

- Masruri, Annafi. 2017. Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 2, No. 7:11-22.
- Moleong, J Lexy. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana. 2017. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Lemari Es Sharp Di Kota Pontianak. Vol. 4, No. 1: 1-15.
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. 2010. Whence Customer Loyalty. *Journal Marketing*. Vol 63, No. 3:33-40.
- Pratama, Yosi. 2015. Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar dengan Fasilitas sebagai Variabel Moderasi, *Jurnal Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta*. Volume 2. No. 4: 1-19.
- Putri, Dea Gustiani Dwi dan Suryono Budi Santoso. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Pelanggan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero)).. *Jurna Manajemen*. Vol. 3, No., 2: 1-12.
- Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). Vol. 4, No. 1: 1-11.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2, No. 1:1-9.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Restuadhi, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayana, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 23, No. 5: 1-10.
- Sayhed, et al. 2018. Influence of Service Quality and Marketing Mix on Customer Satisfaction and Loyalty of Poslaju Pasir Mas Malaysia. *Journal Management*. Vol 2, No. 2: 1-15.
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.

Setiadi. 2013. *Perilaku Konsumen (edisi revisi)*. Jakarta : Kencana Perdana Media Grup.

Stantia, Yesi Agustin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada Di Cv. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, No. 3: 1-12.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.

Sutisna. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Cv.Andi Offset.

Usmara, A. 2010. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.

Wijanarko, Koko Sigit. 2016. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan Smartphone Samsung Galaxy Series Di Kota Palu. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, No. 7: 34-46.

Yulisetiani, dkk. 2017. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember-Yogyakarta PT. KAI DAOPIX JEMBER. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 4, No. 1: 1-11.

\_\_\_\_\_, 2019. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.