

DAFTAR PUSTAKA

- Agistia, I Made Meta dan Nurcaya, I Nyoman. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Vol. 8 No.1*. Hal. 7219-7252.
- Agustina, Fitria Ika. 2020. Pengaruh Persepsi Nilai Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Alfamart Di Kota Mataram. *Open Journal System Vol. 14 No. 9*. Hal. 3151-3160.
- Alma, Bukhari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-10. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Ardani, Putu Afry dkk. 2021. Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Value* Dan *Image* Terhadap *Customer Loyalty* Pada The Ulin Villas And Spa Seminyak. *Jurnal EMAS Vol. 2 No.1*. Hal. 251-260.
- Bernarto, Innocentius dan Patricia. 2017. Pengaruh *Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan *Trust* terhadap *Customer Loyalty*. *Journal of Business Studies Vol. 04 No. 1*. Hal. 82-98.
- Cahyono, Tomi Dwi dan Al-Bari. 2016. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Indomaret di Kecamatan Depok Sleman). *Jurnal Tambora Vo. 1 No. 3*. Hal. 11- 24.
- Durianto, Darmadi. 2014. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Z. R. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citra Books Indonesia.
- Fahrudin, Adam dkk. 2016. Pengaruh *Experiential Marketing* dan Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Pengunjung Damar Coffee Malang. *e – Jurnal Riset Manajemen Vol.1 No.2*. Hal. 84-98.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 12. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- _____. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta. Indonesia: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harmen, Elsa Luvia dkk. 2020. Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 8 No. 2*. Hal. 216-225.
- Ilhamsyah dan Mulyani, Agus. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Indomaret Bagus Kuning Plaju. *Jurnal Media Wahana Ekonomika Vol. 14 No.4*. Hal. 24-46.
- Kotler, Phillip. dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid Satu. Jakarta: Erlanggan.
- Kotler, Philip Gary Amstrong, 2013. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9 Jilid 1 dan 2. Jakarta. Indonesia: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Maesaroh, Fitria dan Wachyu Hari Aji. 2021. Analysis of Perceived Value and Trust of Satisfaction and Its Impact on The Loyaly Of Online Shopping Consumers in Tokopedia. *Dinasti International Journal of Management Science Vol. 1 Issue 4*. Hal. 596-609.
- Maharani, Oktavia Retno dkk. 2020. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasna Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas (Studi Kasus pada Lipstik Wardah). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Vol. 4 No. 1*. Hal. 97-111.
- Mahsyar, Syariful dan Untung Surapati. Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Reseacrh Vol. 4 Issue 1*. Hal. 204-211.

- Muanas. 2014. *Persepsi Nilai*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Octavia, Ria. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 13 No. 1*. Hal. 35-39.
- Putri, Vini Anggraini dan Fatmawati, Dewi. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart Di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif, Vol. 3 No. 5*. Hal. 1-11.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Aksa Mastuti H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rizaldi, Muhammad Lutfi dan Hardini, Resti. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 14 No. 2*. Hal. 77-94.
- Sabran, Bob. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sandi, Juan Putera dkk. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Konsumen di Jokopi Untung Suropati Surabaya. *Jurnal Ekonomi Vol. 4 No. 2*. Hal. 253-268.
- Selim, Nico dan Kohardinata, Cliff. 2020. Pengaruh Persepsi Nilai Dan Kemasan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Bab1. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Vol. 5 No.3*. Hal. 1-10.
- Setiawan, Heri. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.20 No.3*. Hal. 518-528.
- Setyaleksana, Bony Yosua dkk. 2017. Pengaruh *Customer Relationship Management (Crm)* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Grapari Telkomsel Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 46 No.1*. Hal. 45-51.
- Setyobudi Ismanto, Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Shao, Zhen dkk. 2019. Impact of Perceived Value on Customer Satisfaction and Continuance Intention od Bicycle Sharing Service. *Prpceedings of The 52nd Hawaii International Conference on System Science*. Hal. 933-942.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Telagawathi, Ni Luh Wayan Sayang dkk. 2019. Nilai yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Perbankan di Kobdya Denpasar. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 7 No. 2*. Hal. 130-142.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tresiya, Dhita dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri. *Jurnal Jimek Vol. 1 No. 2*. Hal. 208-224.
- Universitas Muria Kudus. 2021. Buku Pedoman Penyusunan Skripsi. Kudus: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK.
- Winata, Eka Cipta dan Sesilya Kempa. 2021. Analisis Pengaruh *Perceived Value* dan *Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada Toko Emas Sentral Makassar. *Agora Vol. 9 No. 1*. Hal. 1-4.
- Yulianto, Aditya Dwi dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kedai Kopi Cak Wang Di Kota Jember). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No. 2*. Hal. 240-253.
- www.databoks.katadata.co.id. Diakses pada 09 November 2021.
- www.topbrand-award.com. Diakses pada 09 November 2021.