

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Basuki, T., & Prawoto, N.(2016) *Analisa Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.  
Depok: Rajagrafindo Persada.
- Danang, S. & Susanti, F.E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Dwiastuti, R., Agustina S., & Riyanti I. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- E. Kumaedi dan S. Pawirosumarto. (2016). *The Influence of Product and Service Quality Towards Customer Satisfaction in Wulandari Female Beauty Center*, Joglo West Jakarta, Vol.3 (no.4), 01-09.
- F. Rachman & T. Yuniati.(2014). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol.3 (no.11), 1-15.
- Fahmi, I. (2012). *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisa Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikasari, S. Suryoko & S. Nuryoko. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)*. Diponegoro Journal of Social and Politic, 1-8.
- Jayakody D.H, G.D Samarasinghe & G.N Kuruppu. (2016). *The Effect of Customer Perceivevalue on Customer Satisfaction & Loyalty: A Case of Sri Lanka Pay TV Industry(TelecomTV)*. SLIIT , NCTM (no.11), 84-91.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing. Fifteenth Edition*. Kendallville: Pearson Education Limited.
- Kusuma, D. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan [Tesis]*. Denpasar: Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Udayana.
- L. Pratiwi & N.K. Seminari. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah*. E-jurnal Manajemen Unud. Vol.4 (no.5), 1422- 1433.
- Logiawan, Y. & Hartono, S. (2014). *Analisa Customer Value terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Restoran Badan Djakarta Surabaya*. Jurnal manajemen Pemasaran Petra. Vol.2 (no.1), 1-11.
- Manap, A. (2014). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Kencana Media.
- Manullang, M. (2012). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta – Cilacap)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.2 (no.1), 64-75.
- Moha, S. dan Sjendry, L. (2016). *Analisa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Yuta di Kota Manado*. Jurnal EMBA. Vol.4 (no.1), 575- 584.
- Rifai, E. (2016). *Statistik Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sari, M. (2015). *Pengaruh Physical evidence terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol.4 No.10, 1-14.

- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Ed Ke-1*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Subeki, R., & Jauhar, M. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen Dalam Perpektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia.
- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni V.Wiratama. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabaru Press.
- Suliyanto. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Switch Cost sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.12 (No.1), 11-18.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran. Ed ke-4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuniarti, V.S. (2014). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*. (Bandung: Pustaka Setia.

