

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggelina, Ni wayan D,R dan Ni Wayan Rastini. 2019. *Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bali : Universitas Udayana
- Bilgah. 2019. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Fast Food Indonesia Tbk KFC Cabang Ramayana Cibubur*. Jakarta Timur. Solo : UBSI solo
- Bowen, J.T., dan Mc Cain. 2015. *Transitioning loyalty programs*. International journal of contemporary hospitality management
- Cahyono sodik, Dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyah Purworejo)*. Purworejo : Universitas Purworejo
- Febrianto, D. (2010). *Analisa Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Upaya Minat Beli Ulang Produk Handphone Merek Nokia di Surabaya*. Surabaya : Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Flint blocker dan Boutin , 2011. *Customer Value Anticipation, Customer Satisfaction And Loyalty : An Emprirical Examination , Industrial Marketing Management*, Vol.40 No. 2, hal 219-230
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan Ke VIII*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Hami, Moch Lutfi, 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 )*. Malang : Universitas Brawijaya

- Harpadeles, I. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Trans Metro Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau
- Harun, Harizza. 2014. *Pengaruh Customer Relation Marketing Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Jambi)*. Jambi : Universitas Jambi
- Hatta, Iha haryani. 2017. *Feature, Nilai, kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta : universitas pancasila
- Isnan, muhammad A dan Sutopo. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Jacksen, Erica L dan Frangky Slamet. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Transportasi Daring*. Jakarta : Universitas Taramunagara.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kartika Chandra. 2015. *Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Marketing, Nilai Anggota, Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Rekajasa Sejahtera Ngasinan-Gresik*. Surabaya : Universitas wijaya putra
- Khasanah, I. 2015. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Experiential Marketing dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang)*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Lee, H. S. (2013). *Major Moderators Influencing The Relationships Of Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty*. Cheobgju chungbuk : chungbuk national universitas
- Mardikawati, Woro. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Musqari, Nurul dan Nurul Huda. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)*. Jakarta : Universitas Yarsi
- Natalia, Priccila dan Mumuh Mulyana. 2014. *Pengaruh Pengiklanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian*. Bogor : STIE Kesatuan Bogor
- Nurullaili dan Wijayanto. 2013. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen Tupperware*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Putra, Charisma F, Dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ( survei pada pelanggan bengkel AUTO 2000 sukun malang)*. Malang : Universitas Brawijaya
- Rohaeni dan Marwa. 2018. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Surakarta : UBSI
- Siregar, Augus H. 2019. *Pengaruh Trust dan satisfaction terhadap customer loyalty di era e-commerce pada toko cheire amore*. Medan : STMB Multismart.
- Sugiyono, 2011. *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode analisis Kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*. Bandung : CV Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Wijanarko, Koko Sigit. 2014. *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan Smartphone Samsung Galaxy Series Di Kota Palu*. Palu : Universitas Tadulako
- Wulandari, Sri Rizki. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Makan Sederhana Cabang Basuki Rahmat Palembang*. Palembang : UIN Raden Fatah