

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Tjiptono, *Service, quality, dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- [2] P. D. Avriani, R. P. Adam, and F. Farid, "PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN SPRING BED MEREK COMFORTA DI KOTA PALU," *J. Ilmu Manaj. Univ. Tadulako*, vol. 2, no. 1, pp. 11–16, Jul. 2016, doi: 10.22487/jimut.v2i1.36.
- [3] A. S. Lubis and N. R. Andayani, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM," *J. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, Jan. 2017, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [4] T. Paputungan, L. F. Tamengkel, and A. Y. Punuindong, "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu," *Productivity*, vol. 3, no. 2, pp. 181–186, 2022.
- [5] D. Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran*. Jakarta: Caps Publishing, 2018.
- [6] S. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D (ke-25.)*. Bandung: ALFABETA, 2017.
- [7] Sudaryono, *Metodologi Penelitian (1st Ed.)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- [8] D. W. Ariani, *Manajemen Kualitas (Edisi 2)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2020.
- [9] M. M. Arman, *Introduksi Manajemen Pemasaran: Dasar dan pengantar manajemen pemasaran*. Pagar Alam: Ld Media, 2022.
- [10] S. Assauri, *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- [11] I. G. N. Agung, *Statistika penerapan model rerata-sel multivariat dan model ekonometri dengan SPSS*, 1st ed. Jakarta: Yayasan Sad Satria Bhakti, 2006.
- [12] M. T. Amir, *Merancang kuesioner: Konsep dan panduan untuk penelitian sikap, kepribadian, dan perilaku*. Jakarta: Prenada Media, 2017.
- [13] A. Chaniago, "Pengaruh Mutu Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan," *J. Lentera Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 1–15, 2017, doi: <https://doi.org/10.34127/jrlab.v1i2.131>.
- [14] Q. M. Farhan, *Statistik Nonparametrik Terapan: Teori, Contoh Kasus, dan Aplikasi dengan IBM SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2017.

- [15] D. Fatihudin and M. A. Firmansyah, *PEMASARAN JASA (STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [16] E. Herjanto, *Manajemen Operasi (Edisi 3)*, 3rd ed. Jakarta: Grasindo, 2007.
- [17] Sugiyono, *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [18] A. Neolaka and A. Kamsyach, *Metode penelitian dan statistik*, 1st ed. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2014.
- [19] A. U. Ikasari, S. Suryoko, and S. Nurseto, "PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)," *Diponegoro J. Soc. Polit.*, pp. 1–8, 2013.
- [20] A. Japutra, S. Molinillo, and S. Wang, "Aesthetic or self-expressiveness? Linking brand logo benefits, brand stereotypes and relationship quality," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 44, pp. 191–200, Sep. 2018, doi: 10.1016/j.jretconser.2018.06.015.
- [21] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. London: Pearson Education, 2016.
- [22] D. Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Sleman: Deepublish, 2021.
- [23] S. Siregar, *Statistik parametrik untuk penelitian*, 1st ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- [24] B. Sudaryana, *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- [25] T. Wijaya, *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: PT. Indeks Permata Puri Media, 2011.
- [26] W. Mardikawati and N. Farida, "LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 64–75, 2013, doi: <https://doi.org/10.14710/jab.v2i1.5355>.
- [27] L. Maydiana, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI MOTOR MANDIRI," *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 7, no. 2, pp. 444–450, 2019.

- [28] A. A. E. Othman, “An international index for customer satisfaction in the construction industry,” *Int. J. Constr. Manag.*, vol. 15, no. 1, pp. 33–58, Jan. 2015, doi: 10.1080/15623599.2015.1012140.