

DAFTAR PUSTAKA

- Afita, Nur, Elsa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Value, Relationship Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus di Rumah Sakit Islam Kota Magelang). *Skripsi. IAIN Salatiga*.
- Aini, Nur, Tika. (2020). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan JNE Yogyakarta). *Jurnal E-BISMA: Entrepreneurship, Bisnis Manajemen, Akuntansi. Volume 01 Nomor 01. 30-39*.
- Ariffin. Yaakop. Isa, Norsuhada. Omar, Sarah. Alim. Hasan. (2018). Service Quality as Drivers of Customer Loyalty and Intention to Switch: Modeling the Mediating Effect of Customer Satisfaction. *International Journal of Engineering & Technology, 7 (3.21) (2018) 43-47. International Journal of Engineering & Technology*.
- Arifin. Racman. (2017). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Bukalapak (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen FEB Unisma Angkatan 2015). *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*.
- Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001). The relationship between customer loyalty and customersatisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 13 No. 5, pp. 213-7*.
- Denisa. (2015). PEengaruh Service Quality (Servqual) Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE (Studi Kasus Pada Online Shop Yang Menggunakan JNE Di Kabupaten Subang). *Dimensia Volume 12 Nomor 2 September: 42 – 64*.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Gaffar Fakry, (2010), *Pendidikan Karakter Berbasis Islam*. Yogyakarta: disampaikan pada workshop Pendidikan Karakter Berbasis Agama, 08-10 April.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi 4*.BP-UNDIP. Semarang.

- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harohmain. Suprihhadih. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 5,ISSN : 2461-0593*.
- Hati. Juliati. (2019). Nalisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Article History Vol. 7 No. 2. E-ISSN: 2548-9836*.
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hujjah, Risalatin. Ardiansyah, Anindya. (2015). Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal 4 (4). ISSN 2252-6552*.
- Indriyanti, Retno, Eko. (2016). Pengaruh Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Sebagai Strategi Menuju Bisnis Berkelanjutan Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trisakti. *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah, Vol. 1, No. 2 : 72-84*.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014). *Principles of Marketin, 12th Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lie, Darwin. Sudirman, Acay. Efendi. Butarbutar. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 8, ISSUE 08, AUGUST. ISSN 2277-8616*.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. UI Press, Jakarta.

- Militina, Theresa. Hasfar. Achmad. (2020). Effect Of Customer Value And Customer Experience On Customer Satisfaction And Loyalty PT. Meratus Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed – International Journal Vol-4, Issue-1, 2020 (IJEBAR)*. E-ISSN: 2614-1280 P-ISSN 2622-4771.
- Muskari, Nurul. Huda, Nurul. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Jurnal Homepage. Perisai, 2 (1), April 2018, 34-53. ISSN. 2503-3077(Online)*.
- Nigrum, Puspita, Yuni. Maskan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen GO-JEK (Studi Kasus pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Malang). *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis E-ISSN: 2407-5523. Volume: 4 Nomor: 2, Desember. ISSN: 2407-3741*.
- Novandy, Ivan, Marcellius. Rastini, Made. (2018). Perannkepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Usaha Ekspedisi TIKI Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 1.: 412-440*.
- Nurhalimah. Nurhayati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 6 No. 2 September. P - ISSN : 2503-4413. E - ISSN : 2654-5837, Hal 1 – 5*.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Purbasari. Purnamasari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, Vol 2, (1), 43-54. e-2579-9401, p-2579-9312*.
- Putri, Dwiana, Anindya. Astuti, Tri, Rayahu, Sri. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 6, Nomor 2, Tahun, Halaman 1-10. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr ISSN (Online): 2337-3792*.
- Romondoy, Jefry. Juju, Undang. Jusuf, Eddy. Rosmadi, Nara. (2018). The Factors That Affect Customer Value and Its Impact on the Customer Loyalty. *Budapest International Research and Critics Institute-*

Journal (BIRCI-Journal) Volume I, No 4, December 2018, Page: 299-305. e-ISSN: 2615-3076(Online), p-ISSN: 2615-1715(Print).

- Sangian, (2015). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Toko Trio Taylor Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.3, 2015: 268 285.*
- Saputra, Ilham, Falla. (2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *JURNAL APLIKASI MANAJEMEN | VOLUME 11 | NOMOR 3.*
- Sintya, Lopian. Karuntu. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA.Vol.6 No.3, Hal. 1778 – 1787. ISSN 2303-1174.*
- Subekti, Siti. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. *Warta Penelitian Perhubungan, 31 (2): 93-104.*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabet, CV.
- Sulaiaman, Reynata, Ellis. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Padacharly Vht Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen, Vol.14, No.2, Mei.*
- Sutisna, (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Edisi kedua,* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy, (2011). *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Andi Offset, Yogyakarta.
- Watak, Denise, Veliano. Wadud, Muhammad. Rosni. (2017). Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Reload Kitchen Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 8 No.01 Desember. ISSN PRINT : 2089-6018 ISSN ONLINE : 2502-2024.*
- Wijayanti, Wahyono. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal 4 (1).*

Yulianto, Dwi, Aulia. Sunaryo. Aisjah, Siti. (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, Juni, p 240-253. p-ISSN : 1829-7528.*

(www.kompas.com) Diakses Pada Oktober 2020.

(<https://ekonomi.bisnis.com>). Diakses Pada Desember 2020.

(<https://www.topbrand-award.com>). Diakses Pada Novemer 2020.

(<https://supplychainindonesia.com>). Diakses Pada November. 2020.

