

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Assauri, S. (2019). *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: RajaGrafindo Persada
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawati, P. D., Hutami, R. F., & Octavia, D. (2019). *Marketing for Non-Marketing Superintendents*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Iskandar, I., Jaya, A., Warti, R., & Zaini, Z. (2022). *Statistik Pendidikan (Teori dan Aplikasi SPSS)*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Firmansyah, M. A., Didin., & Fatihudin. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket*. Malang: Media Nusa Creative.
- Sudaryono, S. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, A & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!.* Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, A & Sumarwan, U. (2018). *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.

Tjiptono. F & Chandra. G (2020). *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: Andi.

### **Jurnal**

Akbar, M. F., & Haryoko, U. B. (2020). Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Cabang Cikokol Tangerang. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(2), 280–286. <https://doi.org/10.32493/jee.v2i2.4170>

Dwi, V., & Safavi, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar The influence of service quality and brand image on prepaid card consumer satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150. <https://doi.org/10.86519/jfumm.v3i2.2913>

Elvina, C., & Lestari, R. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang Trade Center. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 3(2), 128–141. <https://doi.org/10.35957/prmm.v3i2.2315>

Frima, R., & Megawati, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. *The 2<sup>nd</sup> MDP Student Conference 2023*, 2(2), 566–573. <https://doi.org/10.58174/jmp.Volume:1.No:2.2023.14.Hal:142-152>

Gani, A., & Hillebrandes Oroh, A. N. (2021). The Effect of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Loki Store. *KnE Social Sciences*, 2021, 116–128. <https://doi.org/10.18502/kss.v5i5.8803>

Hendri, & Rahman, S. (2019). The Effect of Customer Value, Service Quality, and Price on Customer Satisfaction. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 4(2), 228–243. <https://doi.org/10.57281/jakb.9920>

Kaligis, O., Mananeke, L., & Lintong, D. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Cabang Manado Boulevard). *Jurnal EMBA*, 9(1), 1067–1075. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i1.32687>

- Khaerudin, H., Waruwu, H., & Ibrahim, M. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek K24 Bintaro. *Jurnal Manajemen & Pendidikan (JUMANDIK)*, 1(2), 142–152. <https://doi.org/10.58174/jmp.Volume:1.No:2.2023.14.Hal:142-152>
- Prasevie, S. F., & Razak, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Silviana Fadilla Prasevie dan Ismail Razak*, 6(2), 1–11. <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v6i2.187>
- Rahmadhani, R. P., Martha, L., & Nagara, P. (2019). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Sawah Di Kota Padang. *Jurnal Pundi*, 05(02), 289–300. <https://doi.org/10.31575/jp.v5i2.369>
- Ristia, N. D., & Marlien, R. A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME: Journal of Management*, 5(1), 1-16. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1751>
- Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. (2020). the Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review wof Management and Marketing*, 10(4), 68–77. <https://doi.org/10.32479/irmm.9939>
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Go-Jek). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67-81. <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i1.91>
- Sudarsono, A., Ariyanto, A., & Akbar, M. F. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Volume Penjualan. *Niagawan*, 11(3), 245. <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i3.36706>

- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150–163. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>
- Widjaja, Y. R., & Araufi, A. (2020). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel. *Jurnal Sain Manajemen*, 2(1), 65–71. <https://doi.org/10.51977/jsm.v2i1.201>
- Yusuf, Y., Taufik, M., Hastuti, H., Usna, W. O., & Ariawan, A. (2022). Pengaruh Harga, Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Usaha Ayam Potong Peternakan La Lati di Desa Bente Kecamatan Kabawo Kabupaten Muna). *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 3(2), 110–120. <https://doi.org/10.37195/jtebr.v3i2.83>