

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. S. (2018). The Effect of Service Quality, Price and Trust to Customer Satisfaction User of Transportation services online ojek (Study on Customers of Gojek in Semarang City). *Jurnal of management* ISSN: 2502-7689 4-4.
- Cahyo, A. N. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Ahass Wali Motor Demak. *Skripsi*. Universitas Semarang.
- Darmadi, H. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial, Teori Konsep Dasar dan Implementasi*. Edisi Baru. ALFABETA, CV. Bandung.
- Erpurini, W. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada hotel él royale Bandung. *JIM UPB Vol 7 No.2*.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hami, M. L. S. A., Suharyono., & Hidayat, K. (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). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 39(1), 81–89.
- Ikasari, Dkk. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Hlm. 1-8.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Penerbit Unitomo Press.
- Irfan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas yang di Berikan Kenari Waterpark Bontang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Islam Vol. 9 No.2*.
- Kesuma, E., Amri., & Shabri, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh". *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, ISSN : 2302-0199, Volume 4*.

- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lailia, Q. S., Suryoko, S., & Saryadi. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel Ahass 0002 Semarang Honda Center. *Diponegoro Jurnal Of Social and Politic*, Hal. 1-8.
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2019). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*.
- Lestari, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Globat Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-19.
- Lovelock, C. H., Wirtz, J., Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, Edisi 7, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Miranda, R., & Nurdasila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang Jasa Transportasi P.O Simpati Star Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(2), 310–321.
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal 1-5.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rofiq, N. (2010). Pembelajaran Kooperatif (Cooperative Learning) dalam Pengajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Falasifa*, Vol. 1.
- Resista dkk. 2022. *Faktor-faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman*. Jurnal Logistik Indonesia, Vol. 01 No. 01, April.
- Suyanto, 2003. *Pembenihan dengan Pembesaran Nila*. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Saleh. (2010). *Kualitas Pelayanan, Edisi Pertama*, Universitas Indonesia, Jakarta.

- Siagian, H., & Cahyono, H. (2014). Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol 8 No 2.
- Simapatung, W. W. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek Di Kota Medan. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*.
- Subagja., & Fitriani. (2017). *Metode Penelitian "Bisnis" Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian "Bisnis" Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, G., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 51 No.2. Hlm. 58-67.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi ii Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* Vol. 5 No. 2. Hal 300-312.
- Yulia, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi management*. 1(3).