

DAFTAR PUSTAKA

- Adista, F & Iwan, K. S.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 3 September 2017. Vol. 5, No. 3, ISSN: 2338-4794.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Budi Susetyo. 2010. *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung:PT Refika Aditama.
- BPS Sumatera Utara. 2019. *Provinsi Sumatera Utara Dalam Angka 2019*. Medan: CV. Rilis Grafika
- BPS Indonesia. 2019. *Statistik Indonesia 2019*. Indonesia: CV Dharmaputra.
- Cornelius, A. K & Yunada, A.(2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Bus Damri Cabang Lampung. *GEMA*. Vol. 12 No. 1, Januari 2020. Hlm:11-19. ISSN:2086-9592.
- Dharmawan, D., & Adista, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike Di Universitas Krisnadwipayana. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 39–48. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.26>
- Donni J Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung:CV Alfabeta.
- 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.
- Jogiyanto. 2010. *Metode Penelitian Bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta :BPFE..

- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi pertama. Jakarta:Salemba Empat.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta:Erlangga.
- Muhammad Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung:Alfabeta.
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , Vol . 6 No . 2 September 2019 E - ISSN. 6(2), 1–5.
- Rahman, A., Yuniarti, P, & Aprillia, D.(2019). Analisis Peran Kualitas Pelayanan Karyawan Rumah Makan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Setya Kuliner Mandiri Jagakarsa Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*. Vol. 5 No. 2 , Februari 2020. Hlm:191-196, P-ISSN:2685-8223, E-ISSN:2527-4864.
- Rahmawati, N & Asep. M. R, & Acep, S. (2019). Analisis Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi. *Journal of Management and Bussines*. Vol. 1 No. 1, p-ISSN:2656-8918.
- Ramadani, M. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap keputusan pembelian di toko handphone*. 1(2), 36–46.
- Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN-JP*. PT Gramedia. Jakarta:Pustaka Utama.
- Ridwan, M.(2018). *Analisis Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Jasa Bus Trans Metro Pekanbaru*. Hlm:158-173. Vol. 6, No 2. e-ISSN: 2580-3743
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.

- Steve, E. A. M dkk.(2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*. Hlm:241-258, Vol. 6 No.3.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta:Andi.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung:CV Alfabeta.
- Suharto. 2018. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Depok:PT Raja Grafindo Persada.
- Sumanto. 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono. Gregorius. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta:Andy.
- Wulan, Y & Eva, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Minat Beli Penumpang Bus DAMRI Unit Angkutan Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Hlm: 19-28, Vol. 4 No. 1, Mei 2018, ISSN:2477-2275.