

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullatif. (2016). Pengaruh harapan pelanggan, nilai pelanggan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa kereta commuterline jabodetabek.
- Asih, n. S. (2016). Pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan salon agata singaraja. 2.
- Assauri, s. (2018). Manajemen pemasaran dasar, konsep dan strategi. Rajawali pers.
- Assessment, a. S., the, o. F., models, h., market, o. F., & orientation, b. I. (2016). The effect of customer perceived value on customer satisfaction: a case study of malay upscale restaurants. *Geografia - malaysian journal of society and space*, 12(3), 58–68.
- Ayu, s. Andira. (2016). Kepuasan konsumen pada samudra jaya art photo bridal komplek. 2(1), 56–63.
- Chandrarini, g. (2017). Metode riset akuntansi pendekatan kuantitatif. Salemba empat.
- Desiyanti, n. L., sudja, i. N., & budi martini, l. K. (2018). Effect of service quality on customer satisfaction, customer delight and customer loyalty (study on lpd desa adat sembung and lpd desa adat seseh). *International journal of contemporary research and review*, 9(03), 20660–20668. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/03/483>
- Fahmi, i. (2016). Perilaku konsumen teori dan aplikasi. Alfabeta.
- Ghozali. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 23 (edisi 8). Universitas diponegoro.
- Ismiyanti, d. (2019). Pengaruh persepsi konsumen dan atribut produk terhadap keputusan pembelian tisu paseo di yoga kepatihan. 3(1). <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Kusumastuti, d. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas leyangan kabupaten semarang tahun 2018. *Jurnal kesehatan masyarakat (e-journal)*, 7(1), 31–40.
- Menganti, s. (2018). Sukma & manganti: analisis pengaruh harapan pelanggan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna tcash. 1, 39–53.
- Priansa, d. . (2017). Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. In alfabeta. Alfabeta.
- Priansa, ju. (2017). Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. Alfabeta.
- Sandu siyoto & ali sodik. (2015). Dasar metodologi penelitian (vol. 4, issue 1). Yogyakarta.
- Sanjaya, w., rahyuda, i. K., & wardana, i. M. (2016). Pengaruh kualitas produk dan reputasi merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan mie instan

- merek indomie di kota denpasar. E-jurnal ekonomi dan bisnis universitas udayana.
- Sujarweni, w. V. (2019). Metode penelitian bisnis & ekonomi. Pustaka baru press.
- Syarif, hidayatullah elmas dkk. (2019). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jurnal ekonomi dan bisnis, 13(3), 178–188.
- Utami sri, panji madya ramdani. (2019). Utami sri, panji madya ramdani. Journal of chemical information and modeling, 4(9), 1689–1699.
- Wahana, v., siregar, r. T., harahap, k., & putri, d. E. (2019). Maker : jurnal manajemen pengaruh persepsi pelanggan terhadap loyalitas. 5, 97–109.