

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Esti, Win, dkk., 2013, 'Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan'. *E-journal Manajemen*, Semarang: Universitas Diponegoro. Didapat dari: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/indeks.php/>, diakses pada 23 Maret 2019.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit BPF
- Ikasari, Ajeng Utami, dkk., 2013. 'Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan'. *E-Journal Manajemen*, Semarang: Universitas Diponegoro. Didapat dari: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/indeks.php/>, diakses pada 23 Maret 2019.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Martono, Nanang, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Munisih, Siti dan Euis Soliha, 2015. 'Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Apotek Dela Semarang'. *E-Journal*. Semarang: Universitas STIKUBANK Semarang
- Napitupulu, Riris C., 2011. 'Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT Wesley Tour and Travel Medan'. *Skripsi pada Program Strata I Manajemen Universitas Sumatera Utara*, Medan.
- Pratiwi, Ni Putu Leny dan Ni Ketut Seminari, 2015. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah'. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol 4, No.5: 1422-1433, ISSN: 2302-8912

- Rai Utama, I Gusti Bagus, 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita, 2013. *SPSS vs LISREL: Sebuah pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Soegoto, Agus Supandi, 2013. 'Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen'. *Jurnal EMBA*, Vol 1 No 3. ISSN 2303-1174
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Suryadana, M Liga dan Vanny Octavia, 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy Ph. D., 2014. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing
- Umar, Husein, 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Wahyuningsih dalam Wijanarko (2014:38). *Nilai sosial nilai*. Jurnal ekonomi bisnis kewirausahaan 2016 vol.5, no 3 165-178