

DAFTAR PUSTAKA

- Alhashem, A. M., Alquraini, H., & Chowdhury, R. I. (2011). Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait. *International journal of health care quality assurance*.
- Baskara, B. (2018). *Analisis Pengaruh Nilai Fungsional, Nilai Emosional Dan Nilai Sosial Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Yamaha Vixion (Studi Pada Yamaha Vixion Club Indonesia)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Bastos , R., Augusto, J., & Munoz Gallego, P.A. (2008). Pharmacies customer satisfaction and loyalty-a framework analysis.
- Cahyono, KE (2016). PENGARUH KUALITAS TEKNIS, KUALITAS FUNGSIONAL DAN CITRA TERHADAP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENERBANGAN: STUDI PT GARUDA INDONESIA AIRWAYS (GIA). *JURNAL EKSEKUTIF*, 13 (2).
- Chi, C. G. Q., & Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism management*, 29(4), 624-636.
- Dekanawati, V., & Supartini, S. (2019). Pengaruh Kualitas Fungsional Dan Kualitas Teknikal Terhadap Kepuasan Mahasiswa Peserta Pelatihan Kepabeaan Tahun 2018. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 17(2), 53-62.
- Darmawati, D. (2017). PERANAN KEPUASAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HALU OLEO KENDARI. *JUPITER*, 16(1).
- Fleming, N. (2016). *The Customer Loyalty Loop: The Science Behind Creating Great Experiences and Lasting Impressions*. Red Wheel/Weiser.
- Ferdinand, A. (2014). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Ini BP Universitas Diponegoro Semarang.
- Fandy Tjiptono. (2011). Pemasaran Jasa. *Banyumedia Publising Jatim*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. In aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 19 (p. 113).
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss*, 20.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos, C. (2007). *Manajemen layanan dan pemasaran: Manajemen pelanggan dalam kompetisi layanan* (Vol. 3). Chichester: Wiley.
- Gronroos, C. N. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*, John Wiley and Sons, Ltd, Chichester.
- Hidayat, R. (2018). Pengaruh kualitas fungsional, kualitas teknik dan citra terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 18(2), 139-164.
- Hartono,J. (2011). *Metodologi penelitian bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.

- Hermawan, B. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 4(2).
- <https://www.topbrand-award.com/2019/08/jt-express-raih-top-brand-award-2019-dengan-persentase-tbi-meningkat-dari-tahun-sebelumnya/>
<http://jetregulerepress.blogspot.com/p/visi-dan-misi.html?m=1>
- Khaliq, R. (2019). PENGARUH FUNTIONAL QUALITY, TECHNICAL QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN WORD OF MOUTH COMMUNICATION KONSUMEN LAUNDRYNESIA. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(2), 104-112.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97.
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71-80.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*.
- Kim, Y. K., Cho, C. H., Ahn, S. K., Goh, I. H., & Kim, H. J. (2008). A study on medical services quality and its influence upon value of care and patient satisfaction—Focusing upon outpatients in a large-sized hospital. *Total Quality Management*, 19(11), 1155-1171.
- Lymperopoulos, C., Chaniotakis, I. E., & Soureli, M. (2006). The importance of service quality in bank selection for mortgage loans. *Managing Service Quality*, 16(4), 365-379.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90-108.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Pena, M. M., Silva, E. M. S. D., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(5), 1227-1232.
- Park, C. (2004). Efficient or enjoyable? Consumer values of eating-out and fast food restaurant consumption in Korea. *International Journal of Hospitality Management*, 23(1), 87-94.
- Sari, D. C., & Marlien, R. A. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA NASABAH TABUNGAN BANK BNI SYARIAH CABANG SEMARANG).
- Sharma, N., & Patterson, P.G. (1999). The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer professional services. *Journal of services marketing*, 13(2), 151-170.
- Sudarso, E. (2016). Kualitas Layanan, Nilai Fungsional, Nilai Emosional, dan Kepuasan Konsumen: Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK)*, 5(3), 165-178.

- Sanjaya, W., Rahyuda, K., & Wardana, 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*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Winarso, K. (2010). Kepuasan dan loyalitas pelanggan pada produk susu bayi menggunakan service quality dan path analysis. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 3(1).
- Widiyanto, I. (2008). *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip, 126.
- Wang, Y., Lo, H. P., & Yang, Y. (2004). An integrated framework for service quality, customer value, satisfaction: Evidence from China's telecommunication industry. *Information systems frontiers*, 6(4), 325-240.