

## REFERENCES

- Abdullah, M. (2019). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo
- Al-Amin and Dewi (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *BISMA – Bisnis dan Manajemen*, Vol 8 No. 2
- Amstrong, M. (2019). *Armstrong’s Handbook Of Performance Manajemen. An Evidence-Based Guide To Delivering High Performance India: By Replika Press Pvt L Td*. Kotler, Philip. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Anderson, R.E. & Srinivasan, S.S. (2018), E-satisfaction and e-loyalty: a contingency framework. *Psychology & Marketing*, 20, hal:123–13.
- Arifin. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Bakkara (2020). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Risk on Customer Satisfaction on the features of BCA Sakuku in Bandung. *Journal*.
- Bungin Burhan,(2017).*Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah. Ragam Varian Kontemporer* Jakarta : Rajawali Pers,
- Centauri and Rachmawati (2021). Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Konsumen Di Social Commerce Instagram Indonesia. *Journal*.
- Chen, P. T., & Jiang, H. H. (2020). The effect of relational benefits on perceived value in relation to customer loyalty: an empirical study in the Australian

coffee outlets industry. *International Journal of Hospitality and Management*. 29 (3), 405–412.

Dowling, J. (2017). Organizational Legitimacy: Social Values And Organizational Behavior. *Pacific Sociological Journal Review*, Vol. 18, Page. 122-136

Hasan, Ali. (2018). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS.

Hayati, Sekartaji. 2017. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di restoran bebek dan ayam goreng pak ndut solo”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*. Volume 1 No. 1. Hlm 49-56. Weenas, R.S. (2018), ”Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta,” *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 4, pp. 607-618.

Hidayat. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pembeli Gula Aren Sawit Di Desa Simpang Empat Kecamatan Sei Rampah Kabupaten Sergai Provinsi Sumut)

Kotler Philip dan Kevin L. Keller, (2018). *Manajemen Pemasaran, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1.*, Erlangga, Jakarta.

Krisno and Samuel. (2018). Pengaruh Perceived Quality, Perceived Sacrifice dan Perceived Value terhadap Customer Satisfaction di Informa Innovative Furnishing Pakuwon City Surabaya. *Journal*.

Lusiana, et.al, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Selemba

- Ma, 2019. Customer value in tourism and hospitality: Broadening dimensions and stretching the value-satisfaction loyalty chain. *Tourism Management Perspectives*, 31(May), 254–268.
- Masoud. (2019). Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek “Yamaha” di Surakarta.
- McCarthy. (2018). Pemasaran Dasar Pendekatan. Manajerial Global Buku 2 Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Moliner, 2017. Diners ’ Perceptions of Quality , Value , and Satisfaction. *Journal of Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41, 58–66
- Payne (2018). Customer satisfaction with services : putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14(5), 392–410.
- Pianda, Didi. Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja dan Kepemimpinan. Kepala Sekolah. 2018. Jawa Barat: CV Jejak Prenadamedia.
- Salmaa, (2021). rosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2017). *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Stanton, William J.(2018). Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7,jilid. 1.Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, da R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2018) Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

- Suryabrata, Sumadi, (2019). Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada,
- Tanashia, et al (2020). The Effect of Promotion, Price and Product Quality on Costumer Satisfaction of PT. Palmanco Inti Sawit. Journal.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2018). Total Quality Management. Edisi. Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2018. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2018). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta.
- Andy Wijaya (2018), Manajemen Pemasaran Strategis. Surakarta :UNS Press.
- Yulianto, R (2017). Pengaruh Perceived Value, Perceived Quality Dan Perceived Sacrifice Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada ACE Hardware Yogyakarta) (Doctoral Dissertation, Manajemen-FE).