

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. ALFABETA.
- Anita, F., & Afridola Sri. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Honda Alexander Bersaudara Di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah*, 1(2), 1–10.
- Ardiansyah, F. N., Yuniawati, Y., & Ridwanudin, O. (2018). The Influence of Airport Service Quality toward Passenger Satisfaction. *Jurnal Riset Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 259(1), 370–374. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Basowa, A. P., & Setiawan, J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Komsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam) Ardida Ponty Basowa *, Joko Setiawan ** Trans Batam is a mode of public transportation offered by the Batam city governmen. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Bustam, syamsu, N., nurgajriani, Izmalinda, & Retno, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 9–16.
- Dalame, N., & Rustam, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Batu Ampar di Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 81–89.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang MRT JAKARTA. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2), 124–131.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (edisi 9). BP UNDIP.
- Hayati, N., & Novitasari, D. (2017). An Analysis Of Tourism Service Quality Toward Customer Satisfaction (*Study On Tourists In Indonesia Travel Destinatioes To Bali*). *Jurnal Internasional Pemasaran Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(2), 09–20.
- Imaniar Dea, A. (2016). Analisis Pengaruh Kondisi Fasilitas Land Side Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Ground Handling Dirgantara*, 3(1), 36–49.
- Ishak, R. P., & Maharani, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di coffee toffee post shop bogor. *Jurnal Aplikasi*, 3(1), 17–34. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/melancong/article/download/18815/9833%0A%0A>
- Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164–181. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>
- nirwana. (2014). pengaruh fasilitas dan oppinion leader pada hotel ardan bandung. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Oskar, & Purba, T. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Cahaya Express di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 406–416. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- Pasaribu, L. L., Wibowo, R. P., & Sadalia, I. (2019). The Analysis of Service Quality Effect on Domestic Passenger Satisfaction at Kualanamu International Airport. *Jurnal Internasional Riset*, 6(11), 299–312.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer

- Service Officer (CSO). *Dinamika Teknik*, VI(1), 14–24.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (B. Rini (ed.); edisi 1). cv andi offset.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1), 105–109. <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015>
- Sanusi, A. (2011a). *Metodolgi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2011b). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien. *Development*, 6(1), 72–89.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Sugiyono. (2012a). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2012b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metode Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Jurnal Development*, 6(1), 47–60.
- Tjiptono, F. (2015). *brand management & strategy* (Andi (ed.)).
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktik SPSS Dalam Penelitian*. Gava Media.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. ALFABETA.
- Widjaja, E. L. (2015). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air* (Vol. 151, Issue Lcc). <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Perhubungan Udara*, 43(1), 27–42.