

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, W. E. (2012). *Aplikasi Praktis Spss Dalam Penelitian*. Gava Media.
- Ajizah, E., & Nurlaela, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Mutiara Di Rangkasbitung. *Journal Of Management Studies*, 5, 38.
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1, 110.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 02.
- Armansyah, A., & Azis, I. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Palu. *Ilmu Manajemen*, 4, 239.
- Dora, Y. M. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Pendidikan, Dan Metode Pembelajaran, Kepuasan Dan Loyalitas Siswa Terhadap Mahasiswa - Studi Di Universitas Widyatama Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4, 18.
- Efendi, R. S. R., & Zaini, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tata Letak Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada De View Hotel Batu. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4, 86.
- Erlinda, L., & Kurniawan, P. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Duta Karya Indo Perkasa Batam. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 6.
- Hartini, Sri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. *Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3, 409.
- Hermayani, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Os Hotel Batam*.
- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2017). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2.
- Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart). *Jurnal Manajemen*, 5.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management*.

- Kusuma, T. A., Suroija, N., & Supaya, S. (2018). Analysis The Influence Of Document Service Quality, Facility, And The Use Of Acceptance Online Module Technology Toward Service User Satisfaction (Case Study At Kppbc Tmp-A Semarang). *Jurnal Jobs*, 4.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Emba*, 4.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10, 205.
- Nuridin. (2018). Effect Of Service Quality And Quality Of Products To Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable In Pt. Nano Coating Indonesia. *International Journal Of Business And Applied Social Science*, 4, 21–22.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1, 212.
- Ridha, Nikhmatur. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. *Journal Hikmah*, 14, 66.
- Salim, T. P., Rahayu, M., & Sudjatno. (2018). Effect Of The Service Quality On Tutoring Customer's Word Of Mouth And Satisfaction In Malang City. *Journal Of Applied Management (Jam)*, Issn: 1693-5241, 17(3), 522–529.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*.
- Septian, D., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. *Jurnal Manajemen*, 6, 45.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu.
- Siregar, Y. K. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Capella Batam*.
- Siswanto, & Heryenzus. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Soonlee Metalindo Perkasa. *Jurnal Akrib Juara*, 5, 252.
- Spranto, J., & Limakrisna, N. (2011). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta Bandung.

Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen Di Era Internet*. Graha Ilmu.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi Offset.