

DAFTAR PUSTAKA

- Almubarak, Muneer, and Janahi Mohamed. 2017. "The Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic Banking." *Journal of Islamic Marketing* 8(4):1–11.
- Apriyadi, Dede. 2017. "Analisis Pengaruh Ketetapan Waktu, Fasilitas Ereta Api Di Stasiun Purwosari." Pp. 71–83 in.
- Aswad, Syaiful, Realize Realize, and Ronald Wangdra. 2018. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center." *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)* 6(2):77.
- Batam, D. I. Kota. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam." VIII(1):19–26.
- Camus, and Nora Pitri Nainggolan. 2017. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yafindo Sumber Rejeki Di Kota Batam." *Jurnal Manajemen* 1(1):1–10.
- Dalame, Nelsi, and Triana Ananda Rustam. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelabuhan Batu Ampar Di Batam." *Jurnal Ilmiah Kohesi* 4(3):218–27.
- Ekasari, Ratna, Wulan Purnamasari, and Mukti Ali. 2018. "Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pembelian BBM Di Spbu Coco 51.601.108 Mastrip Surabaya." 2(1):2614–16.
- Handoko, Bagus. 2017. "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18(1):61–72. doi: 10.30596/jimb.v18i1.1098.
- Hariyono, Rochmat Hidayat. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan (Studi Pada Lapangan Futsal Hidayat Futsal Square)."
- Imansyah, Imansyah, and Haris Irawan. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandungan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 3(3):325–34. doi: 10.35972/jieb.v3i3.133.
- Iskandarsyah, Nabila Mariska, and Sorayanti Utami. 2017. "Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 2(1):12.
- Krisnahadi, Tama. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakra Mobilindo Mataram." *Jurnal Sangkareang Mataram* 4 no.3:51–59.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam." *Journal of Applied Business Administration* 1(2):232–43.
- Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal EMBA* 4(1):575–84.

- Muhammad, Jefri. 2018. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa." *Jurnal Ilmiah Semarak* 1(1):107–15.
- Mulyapradana, Aria, Ary Dwi Anjarini, and Harnoto Harnoto. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Tempo Cabang Tegal." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3(1):26–38.
- Munawir. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi." *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis* 4(2):204–15.
- Oetma, Seanawati, and Desy Herlina Sari. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit." Pp. 59–65 in *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*.
- Oktaviani, Amna Amelia, Siti Nur Barokah, and Sri Marhaeni Salsiyah. 2018. "The Influence Of Service Quality On Customer's Satisfaction At PT . Sinar Mutiara Cakrabuana." 4(2):135–50.
- Oskar, and Purba Tiurniari. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Cahaya Express Di Kota Batam." *Jurnal Rekaman* Vol.4 No.:406–16.
- Pantilu, Dealisna, Rosalina A. M. Koleangan, and Ferdy Roring. 2018. "Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado." Pp. 1248–57 in *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Purwa, Ida Bagus Ngurah Satwika, and I. Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2017. "Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7(1):192.
- Putra, Alan Dwi, and Yosi Afandi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tata Letak Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Atria Malang." *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis* 3(1):544–49.
- Razak, SE., MS., Ismail, and Rasmansyah MM. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 6(3).
- Realize, Realize. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Stainlessindo Anugrah Karya Di Kota Batam." *Jurnal Pundi* 2(2):169–80.
- Ridha, Nikmatur. 2017. "Proses Penelitian, Masalah, Variabel, Dan Paradigma Penelitian." *Jurnal Hikmah* 14(1):62–70.
- Salim, Teresia Purnomo, Mintarti Rahayu, and Sudjatno Sudjatno. 2019. "Effect Of The Service Quality On Tutoring Customer's Word Of Mouth And Satisfaction In Malang City." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 17(3):522–29.
- Siahaan, and Raymond. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab Di Kota Batam." *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* 6(2):248.

- Smaradhana, Nurmalita Sekar, and Harrie Lutfie. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 101 Hotel Bandung Dago." *E-Proceeding of Applied Science* 3(2):473–79.
- Srijani, Ninik, and Achmad Sukma Hidayat. 2018. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center." *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 7(1):31–38.
- Srivastav, Garima, and Arun Mittal. 2016. *Impact of Internet Banking on Customer Satisfaction in Private and Public Sector Banks*. Vol. 46.
- Subagja, SE., MM., Iwan Kurniawan, and Annes Ayunda Putri. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Rahman Wisata Mandiri Jakarta." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 5(2).
- Sugiyono, Prof. Dr. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syahsudarmi, Siti. 2018. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru." *Jurnal Development* 6(1):47–60.
- Tanamal, Rinabi. 2017. "Analisis Faktor Yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab Di Kota Surabaya." *Jurnal Terapan Teknologi Informasi* 1(2):121–30.
- Vonny, Ratag Pingkan Elisabeth. 2016. "Pengaruh Pelatihan, Fasilitas Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT United Tractors Cabang Manado." Pp. 407–18 in *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*.
- Wihananto, Adri. 2019. "The Effect of Quality Service and Price upon the Customers Satisfaction (Case Study at TIKI Branch at Jl. K. H. Sholeh Iskandar Bogor)." *The Management Journal of Binaniaga* 4(1):1.
- Winarno, Satrio, Lisbeth Mananeke, and Imelda W.J Og. 2018. "Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado." Pp. 1248–57 in *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.