

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arimbi, Isti Fauzia, dan Heryenzus. 2019. "Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Layanan Online Traveloka." *SCIENTIA JOURNAL* 1(2).
- Aswad, Syaiful, Realize, dan Ronald Wangdra. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Kampung Air Batam Center." *JIMUPB* 6(2).
- Atmaja, Jaka. 2018. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB." *Jurnal Ecodemica* 2(1): 63–68. <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1937>.
- Basit, Abdul, dan Rizky Handayani. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif pada Allium Hotel Tangerang)." *JURNAL LONTAR* 6(2).
- Batam, Badan Pusat Statistik Kota. 2021. *Jumlah Wisatawan Mancanegara yang datang (Kunjungan)*.
- Frisca, Anita, dan Sri Afridola. 2019. "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam." *Scientia Journal* 1(2).
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, dan Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan." *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(2).
- Gunartik, dan Nora Pitri Nainggolan. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam)." *JURNAL AKUNTANSI BARELANG* 3(2).
- Heryenzus, Emilina. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna TV Kabel MNC DI Kota Batam)." *Scientia Journal* 1(2).
- Hilman, Ardianta Putra. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT Lontar Media Digital Printing Semarang)." *Diponegoro Journal of Social and Political Science* (10): 1–10.
- Indrasari, Meithiana. 2019a. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- . 2019b. *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*. 1 ed. Surabaya: Unitomo press.
- Jaya, Dian Rahmad. 2017. "Pengaruh Fasilitas dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Terminal Bakso di Kec Laren Lamongan." *Jurnal Ekbis* XVIII(2): 979–86.
- Karani, L.M., T.Y.R. Syah, dan R. Anindita. 2019. "Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Restaurants of the

- Tangerang Area.” *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* 92(8): 142–47.
- Maya, Sari, Muhammad Andi Prayogi, Jufrizen, dan Irfan Nasution. 2020. “Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab-Car di Kota Medan) Building Customer Loyalty Based on E-Service Quality by Mediating Customer Satisfaction (Study on Online.” *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* 14(2): 218–40.
- Michelle & Hotlan Siagian. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee and Cantina.” *Jurnal Agora* 7(1).
- Michelle, dan Hotlan Siagian. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffe & Cantina.” *Agora* 7(1).
- Msi, Dessy, dan Winda Evyanto. 2021. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada ITAS Evitel Hotel di Kota Batam.” *Scientia Journal* 3(4).
- Octavia, Anna Stasia, Patwayati, dan Nursaban Rommy Suleman. 2019. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Business Government and Enterprise Service (BGES) Pt. Telkom Witel Sultra.” 3(1).
- Redian. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Reli Boutique Metro.” *Jurnal Ilmiah FE-UMM* 12(2): 65–75.
- Riyani, Rizki, Syafdi Maizora, dan Hanifah. 2017. “Uji Validitas Pengembangan Tes Untuk Mengukur Kemampuan Pemahaman Relasional Pada Materi Pers.” *Jurnal Penelitian Pembelajaran Matematika Sekolah (JP2MS)* 1(1).
- S, Anthony. 2019. “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepemimpinan, Kompensasi dan Pelatihan Kerja Pada Keterikatan Karyawan Hotel Berbintang 4 di Batam.” *Jurnal Ekonomi % Ekonomi Syariah* 2(1): 96.
- Siswanto, dan Heryenzus. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Soonlee Metalindo Perkasa.” *Jurnal AKRAB JUARA* 5(3).
- Sujarweni, Wiratna V. 2019. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susepti, Amalia, Djamhur Hamid, dan Andriani Kusumawati. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 50(5).
- Syaifullah, dan Mira. 2018. “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Persero Batam.” *JIM UPB* 6(2).
- Umar, Husein. 2020. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wasiman, Frangky Slitonga, dan Agung Edy Wibowo. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam.” *Jurnal Cafeteria* 1(2): 64–73.

Yesi Triyuliarlita Amelia, dan Koko Safitri. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Café Hangout Di Sampit.” *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* 12(1): 95–106.