

Daftar Pustaka

- Ajizah, E., & Nurlaela, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL MUTIARA DI RANGKASBITUNG. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 5(1), 37–42. <https://doi.org/10.4324/9781315468891-39>
- Arianto, I. J. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER YAMAHA GRAHA BATAM. *Jurnal Scientia*, (1). Retrieved from <https://repository.usd.ac.id/4678/1/112214074.pdf>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Arianto, N., & Muhammad, J. *PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HOTEL DHARMAWANGSA, 1*, 107–115.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 63. Retrieved from <https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/21429>
- Armansyah, A., Azis, I., & Rossanty, N. P. E. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 4(3), 235–244. <https://doi.org/10.22487/jimut.v4i3.126>
- Baiti, N., Saroh, S., & Hardati, R. N. (2020). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Prima Dan Penetapan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Fajar Musik Studio Jl. Hasanudin No. 223a Kota Batu. *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Prima Dan Penetapan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen*, 9(1), 8–15.
- Efendi, R. S. R., & Zaini, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TATA LETAK FASILITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DE VIEW HOTEL BATU. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4.
- Erlinda, L., & Kurniawan, P. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Duta Karya Indo Perkasa Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 6(1), 1–15.
- Faradiba. (2020). PENGGUNAAN APLIKASI SPSS UNTUK ANALISIS STATISTIKA. *SEJ (School Education Journal)*, 10(1), 65–73. Retrieved from <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/school/article/view/18067>
- Hermayani, D. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OS HOTEL BATAM*.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- 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 Untuk Ilmu Ekonomi Dan Perpustakaan*, 5(2), 129–136. Retrieved from <http://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/61/57>
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K.,

- Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- 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, ISSN: 2461-0704*, 4(1), 33–44.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Nababan, H. B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada planet futsal. *Jurnal Manajemen*, (1), 63.
- Nilashi, M., Abumalloh, R. A., Alghamdi, A., Minaei-Bidgoli, B., Alsulami, A. A., Thanoon, M., ... Samad, S. (2021). What is the impact of service quality on customers' satisfaction during COVID-19 outbreak? New findings from online reviews analysis. *Telematics and Informatics*, 64(July), 101693. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101693>
- Nuridin, S. (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(1), 19–31.
- Salim, T. P., Rahayu, M., & Sudjatno, S. (2019). Effect of the Service Quality on Tutoring Customer'S Word of Mouth and Satisfaction in Malang City. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 522–529. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.17>
- Septian, D., & Saputra, A. (2020). PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEPRI MALL. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 57. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1003>
- 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. *Akrab Juara*, 5(1), 43–54. Retrieved from <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/919>
- Sugiyono, P. D. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (Edisi kedua). Bandung: Alfabeta.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Topa, A. A. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LAPANGAN FUTSAL (STUDI KASUS PADA KONSUMEN LAPANGAN FUTSAL KEMBAR JAYA PONOROGO)*. (1), 1–23.