

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, R., & Zulkifli. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Citra Laundry Kota Pariaman. *MENARA Ilmu*, XI(78), 152–166.
- Aidin Bentar, Murdijanto Purbangkoro, dan Dewi Peihartini. (2017). Analisis pengaruh kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Taman Botani Sukorambi (TBS) Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 3, No. 1.
- Aminudin, P. R., & Samboro, J. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Unit Sukorejo. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 189–192.
- Arda, Mutia. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan, *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* Vol. 18 No. 1.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso, 9(1), 79–89.
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Jakarta. *Conference on Management and Behavioral Studies*, 723–732.
- Dedi Suhendro, (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem teknologi informasi pada koperasi di kota pematang siantar. *Jurasik (Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika)*
- Dwi Astuti, I., Pawenang, S., & Kustiyah, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta. *Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 3(1), 22–34.
- Efnita. Titik, (2018). Gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (pt bank pembangunan daerah (bpd) sumatera barat). *JIM UPB* Vol 6 No.2
- Ferry Siswadh, (2016). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita* 1(3) <http://doi.org/10.22216/jbe.v1i3.720>
- Firdiyansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Elektronik*, 1, Vol. 1 No. 1 November 2017.
- Gery, M. H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan promosi terhadap kepuasan konsumen the aliga hotel padang. *Menara Ilmu*, 12(9), 92–102.
- Hanafi, Bayu Dwilaksono & Yohana, Corry. (2017). Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT BNI Lifeinsurance. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPEB)*, 5 (1), h. 73-89.
- Hendra Kusuma, (2015). Analisis kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan

kepolisian pada kantor direktorat intelijen keamanan polisi daerah bengkulu.
Ekombis Review

- Hendry Wijaya & Emi Susanty, (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah kabupaten musi banyuasin (studi kasus dinas pertambangan dan energi kabupaten musi banyuasin). ISSN : 2540-816X Volume 2 Nomor 1
- Heryenzus & Suali (2018). Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 5 (1) ISSN 2443-3071 (Print) ISSN 2503-0337 (Online).
- Jeli Nata Liyas & Reza Primadi, (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada bank perkreditan rakyat. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*-Volume 2, Nomor 1.
- Kurniawan, Dhika Amalia. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Niat Konsumen untuk Word of Mouth dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada BPJS di Kabupaten Ponorogo). *Jurnal Al Tijarah*: Vol. 2, No. 1p-ISSN: 2460-4089 e-ISSN: 2528-2948.
- Kurniawaty, E. (2017). Pengaruh citra perusahaan dan tarif premi terhadap minat beli yang berdampak pada kepuasan pelanggan di pt asuransi cigna jakarta. *Jurnal kreatif*, 5(1), 1–7.
- Nugroho, B., & Subagja, I. K. (2018). pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pt. bank perkreditan rakyat gracia mandiri bekasi timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28–47.
- Oei, I. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Oktariansyah, Reina Damayanti, Benny Usman & Andri Eko Putra, (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.15 (1).
- Permata Suci Sari & Rizky Natasya & Yola Malinda. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR LPN Sungai Rumbai Dharmasraya. *Jurnal Economica Education*, Vol.5 No, 2 (191-198), <http://doi.org/10.22202/economica.2017.5404>
- Polresta Bareleng Kota Batam, 2020
- Prakasa, B. C., & Samboro, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di bandoeng guest house malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1), 205–209.
- Rahayu, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. BPR Artha Pemenang Cabang Jombang. *Jurnal @Trisula LP2M Undar*, 1(5), 464–476.
- Richa Rochmani, Arisyahiddin, (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien di rsgm iik bhakti wiyata kediri. *Jurnal Revitalisasi Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 5, Nomor 3,
- Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan, (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di jawa timur

park 1, batu – jawa timur. J A B Jurnal Aplikasi Bisnis E-ISSN: 2407-5523
ISSN :2407-3741

- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. (N. Aedi, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (7th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Setyawan, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Pt. Hexpharmjaya Di Karesidenan Pekalongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 32–45. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v2i1.2233>
- 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. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, 21(40), 157–168.
- Siringoringo, R., & Kurniawan, P. H. (2018). Analisis nilai pelanggan, kualitas layanan dan kebijakan tarif listrik Prabayar terhadap kepercayaan pelanggan dan dampaknya pada citra PLN Bright Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(1), 96–108.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syahida, Nur dan Nanik Suryani. (2018). “ Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa”. *Economic Education Analysis Journal*. Vol. 7, No. 2. ISSN : 2252 – 6544.
- Syaifulloh, S., & Mira, M. (2019). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tarinda, R., & Zaini, A. (2018). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Scissors Barbershop Malang. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 2016–2019.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. (A. Djojo, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.