

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.
- Apriansyah, R. (2019). Indragiri Hulu.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu , Fasilitas Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra*, *29*(99), 71–83. Retrieved from <http://journal.unwidha.ac.id/index.php/magistra/article/view/882/35>
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (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. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Bustam, Syamsu, N., Nurfajriani, Izmalinda, & Retno, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *18*(1), 30–44. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1096>
- Butarbutar, N., Syah, T. Y. R., & Anindita, R. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction At Pt Multi Rentalindo: a Case Study of Employees in Kawan Lama West Jakarta. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, *88*(4), 117–125. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-04.16>
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, *16*(1), 1–6. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2347>
- Emmywati, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Manajemen*, *1*(3), 8. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i3.34>
- Faroh, W. N., & Nurul, Z. (2019). Kepuasan Pelanggan pada PT. Mafati Inovasi Technology Pondok Cabe - Tangerang Selatan, *2*(1), 26–35.

- Firatmadi, A., & Jayabaya, U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service) *Journal of Bussiness. Journal of Business Studies Des*, 8022(22), 2443–3837. [https://doi.org/10.1016/S0959-8049\(00\)00191-X](https://doi.org/10.1016/S0959-8049(00)00191-X)
- Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Dentists Jakarta Selatan). *Perspektif*, XVI(2), 114. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3687/2665>
- Kawahe, D. E., Mananeke, L., & Jorie, R. J. (2017). Pengaruh Desain Layout, Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Departemen Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3549–3558.
- Meftahudin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantin Unsiq Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unsiq). *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(3), 281–288. <https://doi.org/10.32699/ppkm.v5i3.475>
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi*, 4(2), 204–215.
- Nasution, D. H. (2017). The Influence of Service Quality To Customer Satisfaction First Media in, 4(3), 2332–2341.
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 6 No . 2 September 2019 E - ISSN, 6(2), 1–5.
- Ogi, I. W., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan,

- Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i1.2>
- Pane, D. N., Fikri, M. EL, & Ritonga, H. M. (2018). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado The Effect Of Service Quality , Price And Facilities On Customer Satisfaction In Bendito Kawasan Megamas Manado, 6(4), 3723–3732.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.145>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2).
- Rifai, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Rental Mobil Fany Di Kota Palu. *Katalogis*, 4(5), 173–185.
- Sakti, B. J. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan(Studi pada J & T Express Kota Semarang), 7, 1–9.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, A. S., & Nugrahanto, R. (2018). Pengaruh Jasa Pelayanan Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sains Dan Teknologi*

- Maritim*, XVIII(1), 51–64. <https://doi.org/10.33556/jstm.v0i1.186>
- Suryanti, Rafani, Y., & Hariyani. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis*, 18(2), 30–39.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Widodo, A. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *IQTISHAD. Jurnal Sosial Ekonomi*, 16(2), 59–67. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17882.59844>