

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, H., Zaki, M., Magister, M., Sipil, T., Teknik, F., Kuala, U. S., ... Kuala, U. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(3), 297–308.
- Aprilia, L., & Cyrilla, L. (2018). *Analisis Strategi Pemasaran Ternak Berbasis E-Commerce di PT X*. 06(3), 121–129.
- 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>
- Bulele, E. Y. (2016). *Influences Analysis of Stores Image , Services Quality and of Product Availability To Purchase Decision*. 16(03), 258–269.
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (G. Media, ed.). Yogyakarta.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat

Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.

Kotler, P. and G. A. (2012). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
<https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: SalembaEmpat.

Muliawan, S., & M, D. S. S. M. . (2015). Pengaruh Food Quality dan Ketersediaan Produk Terhadap Repurchase Intention Produk Sari Roti di Surabaya. *Pemasaran, Program Manajemen Petra, Universitas Kristen Siwalankerto, Jl*, 1–6.

Noviola, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bbank BNI Syariah Kantor Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat*. 4(1). <https://doi.org/.1037//0033-2909.I26.1.78>

Nur Cholida, L. (2017). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro*. 9(2085), 911–915.

Oetama, S., & Herlina Sari, D. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 59–65.

Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265.
<https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>

Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pride, W. dan O. C. F. (2010). *Marketing*. Canada: South Western: Cengage Learning.

Priyatno, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Mediakom.

Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis: Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Medan: Salemba Empat.

Sembor, A., Mananeke, L., & Loindong, S. (2016). Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada the Influence of Strategy Price , Place and Service Quality on Customer Satisfaction in Pt . Sentralindo Valutama. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 352–363.

Setiadi, A. (2015). Analisis Pengaruh Iklan TV, Mencari Variasi Dan Ketersediaan Produk Terhadap Keputusan Perpindahan Merek ke Pembalut Wanita Charm (Studi Kasus Pada Pengguna Charm Di Tangerang Selatan). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

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>

Siti Rahmah, Wahyu Sri Haryani, T. S. W. (2018). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hairos Water Park Medan*.

Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Alfabeta, ed.). Bandung.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD* (Alfabeta, ed.). Bandung.

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andy Offset.

Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi dan implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

Utomo, H. P. (2015). *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Pelayanan, dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart dan Galaxy Cabang NEPENBOYOLALI*.

- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Ekonomi Dan Bisnis Islam Al- Tijary*, 2(1), 51–66. <https://doi.org/10.1021/acs.jafc.7b04610>
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* (1st ed.; M. M. D. I. D. A. Djojo, ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Winarno, S., Mananeke, L., & Ogi, I. W. . (2018). *Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado Analysis Consumer Services and Facilities To Customer Satisfaction the*. 6(3), 1248–1257.
- Yaspita, H. (2018). Pengaruh Persediaan Obat-Obatan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi RSUD Indrasari Rengat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 81–99. <https://doi.org/10.31843/jmbi>
- Zulfikar. (2016). *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.