

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Francis. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT Raja Graffindo Persada.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1(2), 83–101.
- 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>
- Cabang, J. N. E., Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan Ar.Pdf*. 1–8.
- 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.
- Effendy, F. H. (2019). Effect of Quality Service, Price and Store Atmosphere on Customer Satisfaction (Study on Cangkir Coffee Shop in Surabaya). *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 123. <https://doi.org/10.25139/ekt.v3i2.2033>
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). *Peranan Customer Serice Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*. 1–12. Retrieved from https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Peranan+Customer+Serice+Dalam+Meningkatkan+Pelayanan+Kepada+Nasabah+Pada+PT.+Bank+Pembangunan+Daerah+Sumatera+Barat+Cabang+Utama+Padang&btnG=
- Firdiyansyah, I. (2017). *KEPRI MALL KOTA BATAM Indra Firdiyansyah * Program Studi Manajemen , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo Komplek Plaza Sulaiman Blok A No : 4-6 Jl . Sultan Abdurrahman , Lubuk Baja , Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Telp : (0778) 433 703 Email : indra*. 1–9.
- Gambo, M. K. K. (2016). Service Quality And Customer Satisfaction Among Domestic Air Passengers In Nigeria. *International Jurnal Of Business And Management Studies*, 8(2).
- Gemina, D., & Zulkipli, R. (2019). The effect of quality of the service upon customer satisfaction at royal safari garden resort and convention Cisarua Bogor. *The Management Journal of Binaniaga*, 4(2), 21. <https://doi.org/10.33062/mjb.v4i2.333>

- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Balance Vol. XIV No. 1 | Januari 2017 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Hisam, M. W., Sanyal, S., & Ahmad, M. (2016). The impact of service quality on customer satisfaction: A study on selected retail stores in India. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 851–856.
- Hurriyati. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Cetakan Em). Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (Edition 14). Boston: Pearson Prentice Hall.
- Loindong, S., & Moha, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi III). Jakarta: Salemba Empat.
- Maeriyana, Soesilowati, E., & Rozi, F. (2019). the Influence of Service Quality on Loyalty With Satisfaction, Trust and Corpaorate Image As Intervening Variables in Rukun Tani Village Cooperative Unit in Pageruyung District Kendal Regency. *Journal of Economic Education*, ISSN: 2301-7341, 8(1), 30–38.
- Maladi, M., Nirwanto, N., & Firdiansjah, A. (2019). The Impact of Service Quality, Company Image and Switching Barrier on Customer Retention: Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Applied Business and International Management*, 4(2), 57–64. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i2.567>
- Mamuaya, N. (2017). Service Quality And Non-Muslim Satisfaction Using Sharia Bank Products And Services. *Shirkah Journal Of Economics And Business*, 2(1).
- Mimi. (2015). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Ranch Market. *Jurnal Ekonomi*, 20(1).
- Munaworoh. (2013). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: LP3M UMY.
- Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2344>
- Prabowo, F. H. E., Rachmawulan, D. L., & Taufik, N. (2019). DECREASING SATISFACTION OF URBAN TRANSPORT PASSANGERS. *Jurnal*

Ekonomi Manajemen & Bisnis, 20(2).

- Priyatno. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Rahayu, S. (2015). The Effect of Promotion, Service Quality, Brand Image on the Satisfaction of the Tourists Visiting the City Palembang and the Implication on Their Loyalty to the Visited Resorts. *Journal of Business and Economics*, 6(4), 770–780. [https://doi.org/10.15341/jbe\(2155-7950\)/04.06.2015/012](https://doi.org/10.15341/jbe(2155-7950)/04.06.2015/012)
- Sanusi. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Susanti, Y. F., Hasudungan, A., & Prasetyo, A. W. (2018). Relationship between Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Service Quality in E-Commerce Setting: Case Study of Lazada in Indonesia. *International Journal of Business Studies*, 2(2), 93–104. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v2i2.57>
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi III). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Edisi I). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11* (11th ed.). Jakarta: Penerbit PT Raja Graffindo Persada.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Penerbit PT Raja Graffindo Persada.
- Wibowo, A. S., Suwarsinah, H. K., & Yuliati, L. N. (2018). The Effects of VPTI's Corporate Image and Service Quality on Satisfaction And Loyalty of The KSO SCISI Customers. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 4(1), 75–87. <https://doi.org/10.17358/ijbe.4.1.75>
- Wihananto, A. (2019). The effect of quality service and price upon the customers satisfaction (case study at TIKI branch at Jl. K. H. Sholeh Iskandar Bogor).

The Management Journal of Binaniaga, 4(1), 1.
<https://doi.org/10.33062/mjb.v4i1.349>

Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK DONAT MADU (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru) Oleh. *Jom FISIP*, 4(2), 1–10.