

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rental Mobil Cv.Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo. *Manajemen*, 1.
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis*. (Y. Sartika, Ed.). Ghalia Indonesia.
- Farida, & Utami, A. R. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Wisatawan Pulau Tidung Kepulauan Seribu. *Industri Pariwisata*, 1.
- Harahap, F. D. (2018). Pelabuhan Domestik Sekupang Tak Sediakan Parkir Inap. Retrieved From <https://Batampos.Co.Id/2018/12/19/Pelabuhan-Domestik-Sekupang-Tak-Sediakan-Parkir-Inap/>
- Manullang, M., & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Pertama). Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Martono, N. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder. In 2 (P. 338). Jakarta: Rajawalipers.
- Mulyana, C. (2018). Catatan Untuk Pengelola Pelabuhan Domestik Sekupang. Retrieved From <https://Batampos.Co.Id/2018/07/18/Catatan-Untuk-Pengelola-Pelabuhan-Domestik-Sekupang/>
- 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>
- Palenewen, P., Kawt, L., & Tielung, M. (2014). Kualitas Layanan Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu. *Emba*, 2(3), 185–197.
- Pangaila, P. A., Worang, F. G., & Wenas, R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek, 6(4), 2778–2787.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Samari, H., & Widodo, S. M. W. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung, 02(01).
- Sari, L. K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Ekonomi Dhoho, 01(06).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business. Encyclopedia Of Quality Of Life And Well-Being Research* (Seventh Ed). United Kingdom. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_10208

- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*.
- Sugiyono. (2015b). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !* Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi Dan Pemasaran (Pertama)*. Bandung: Alfabeta.
- Yude, I. (2018). Ombudsman Kecewa Berat, X-Ray Pelabuhan Sekupang Mangkrak. Retrieved From <https://www.batamnews.co.id/Berita-33312-Ombudsman-Kecewa-Berat-Xray-Pelabuhan-Sekupang-Mangkrak.html>