

## DAFTAR PUSTAKA

- Lovelock, Wirtz, & Mussry 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang)" 18 (3): 77–88.
- Pasharibu, Paramita, & Febrianto. 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>.
- Darmawan & Ridlwan, 2018. "Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services." *International Journal of Humanities and Social Science Invention* 4 (6): 1–6.
- Laura, 2019. "Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis." *Depok: PT Rajagrafindo Persada*, 1–239.
- Jumawan, 2018. *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Basir, Modding, Kamase, & Hasan, 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Pelangi Malang." *Jurnal Aplikasi Bisnis* 4 (2): 1–20.
- Maydiana, Luthfia. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 7 (2): 444–50.
- Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal EMBA* 4 (1): 575–84.
- Normasari, S. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 6 (2): 77767.
- Pelayanan, Pengaruh Kualitas, dan Lokasi Terhadap, D I Wamena, and Maria V J Tielung. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 3 (3): 959–70. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.9771>.
- Purba, Tiurniari, Program Studi Manajemen, and Universitas Putera Batam. 2020. "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 8 (1): 1987–96. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28051>.

- Putra, Alan Dwi, and Yosi Afandi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tata Letak Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Atria Malang." *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis* 3 (1): 544–49.
- Seminari, I Made Ghosa Pramadivara Ni Ketut. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta," 493–509.
- Srijani, Ninik, and Achmad Sukma Hidayat. 2017. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA* 7: 31–38.
- Syera, Rahadian, and Rita Efendi. 2018. "Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan," 2–5.