

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto. (2018). Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak, Vol 1*(No.1 Februari), hal. 110.
- 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). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Azizah, N. A. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Customer Service Dalam Menangani Komplain Nasabah Pada Bank Bca Syariah Cabang Pondok Indah Jakarta. 1*, 7–10.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Di, M., Bri, B., Kcp, S., Bank, D., Syariah, B. R. I., Ponorogo, K. C. P., & Jurusan, S. (2019). Rekyan Septiani Yulia Angraini , S . a . B ., M . M Jurusan Perbankan Syariah. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank Bri Syariah*, 1–95.
- Dr. Ajat Rukarajat, M. Mp. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*.
- Dylan Trotsek. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699. http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf
- Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Ghozali. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Keamanan, Privasi terhadap Net Benefit dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 51(9), 1689–1699. <file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf>
- Gunawan, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tunas Jasa Mandiri*. <http://repository.upbatam.ac.id/886/>
- Jayanti, N. D. (2019). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Paramitha, I. A. (2018). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 6–37.
- Rikky. (2020). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Batam*. 1–61. <http://repository.upbatam.ac.id/218/1/cover.s.d.bab.III.pdf>
- Salim, T. P., Rahayu, M., & Sudjatno, S. (2019). Effect of the Service Quality on Tutoring

- Customer'S Word of Mouth and Satisfaction in Malang City. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 522–529. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.17>
- Sapriani, J., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada J.CO Donuts & Coffee di Kota Bandung. *Management*, 8(1), 355–360.
- Siregar, Y. K. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Capella Batam*.
- Sri Utari, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Sugiyono & Priyatno. (2018). Populasi. *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai, Populasi dan Sampel*-.Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek%2Fsubjek yang,Sugiyono%2C2016%3A135).
- Zamrodah, Y. (2019). *Kualitas Pelayanan (Reliabilty, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Y. 15(2)*, 1–23.
- Kotler, Philip, and Armstrong , *Manajemen Pemasaran, Jakarta : Indeks, 2017*. (n.d.).
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2016. *Pemasaran Jasa.edisi 7. Erlangga: Jakarta*. (n.d.).
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung* . (n.d.).
- Sugiyono. (n.d.). Memahami penelitian Kualitatif. *Bandung :Alfa beta*.
- Sugiyono. (n.d.). Memahami Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan RND. *Bandung:Alfa beta*.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta*. (n.d.)