

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Magistra*.
- Bailia, J. F. T., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. R. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG-WARUNG MAKAN LAMONGAN DI KOTA MANADO, 2(3), 1768–1780.
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Jakarta.
- Emmywati. (2016). Pengaruh Kualias Layanan yang Terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *EMBA*, 3.
- Haily, & Yanti, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Prima Tour And Travel. *Zona Manajerial*, 8.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *EMBA*, 1.
- Jumiyati, & Hendratmoko, C. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Tawang Sari Sukoharjo. *GRADUASI*, 33.

- Kaiman, H., & Zani, A. Y. P. (2013). Influence of Service Quality and Price of House flat on customer satisfaction (Studies in Marunda flats of North Jakarta). *International Journal of Business and Management Invention*, 2(7), 1–5.
- Kesuma, E., & dkk. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh.
- Kholilullah, A. S. (2017). Pengaruh brand image , harga, kualitas produk dan promosi terhadap keputusan pembelian. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(April).
- Mahardhika, V. D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. *Advance*, 3.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *EMBA*, 4.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. (B. A. Saebani, Ed.). Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya.
- Nugroho, N. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy. *Jurnal Paradigma*, 12.
- Puspasari, M., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pengguna jasa Travel Iqro' Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 2.
- Rahhal, W. (2015). The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services, 4(5), 81–89.
- Rosita, Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung ditaman margasatwa ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13.

- Sabir, R. I., Ghafoor, O., Hafeez, I., Akhtar, N., & Rehman, A. U. (2014). Factors Affecting Customers Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan. *International Review of Management and Business Research*, 3(2), 869–876.
- Samhah, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen OOST Kafe Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5.
- Sihabudin. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Citra Merek Hnadphone Samsung.
- Sudaryono. (2015). *Studi Kelayakan Bisnis: Teori, Analisa, dan Teknik Penyusunan Proposal*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, N. K. A. E. (2015). Perspektif Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Trans Sarbagita (Studi Kasus Pada Koridor I dan Koridor II). *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 12.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: CAPS.
- Supriyono. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI KERETA API INDONESIA (KAI) DAERAH OPERASI 6 YOGYAKARTA. *Advance*, 3.
- Tambunan, P. R., & Suryawardani, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014. *Banking and Management Review*, 4(2).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit Andi).
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. (D. Prabantini, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit Andi).

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *PELANGGAN PUAS? TAK CUKUP!*
Yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit Andi).

Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*.