

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01), 1–11.
<https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Grum, B. B. (2017). Impact of facilities maintenance on user satisfaction. *Facilities*, 35(7–8), 405–421. <https://doi.org/10.1108/F-03-2016-0034>
- Hanssen, T.-E. S., & Solvoll, G. (2015). Article information : *Facilities*, 33(13), 744–759. <https://doi.org/10.1108/F-11-2014-0081>
- Haryanto, E. I. 2303-1174. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 750–760.
- Hazriyanto. (2015). *Statistik SPSS Mudah-Cepat-Tepat-Akurat*. Tanjung Pinang: STAI Sultan Abdurrahman.
- Hidayat, T., & Istiadah, N. (2011). *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 19 untuk Mengelola Data Statistik Penelitian*. Jakarta Selatan: PT Transmedia.
- Hikmat. (2014). *metodepenelitian*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Hui, E. C. m., Zhang, P., & Zheng, X. (2013). Facilities management service and customer satisfaction in shopping mall sector. *Facilities*, 31, 194–207.
<https://doi.org/10.1108/02632771311307070>
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2009). *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen (Pertama)*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- 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. <https://doi.org/10.1007/978-1-4939-7398-9>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kaura, V., & Sharma, D. P. S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 11.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-04-2014-0048>
- Komputer, W. (2009). *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk Pengolahan Data Statistik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kountur. (2009). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Kurniawan, A. (2011). *SPSS Serba-Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat dan Mudah*. Jasakom.
- Lumentut, F. I, & Palendeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, and Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*, ISSN: 2303-1174, 2(3), 126–136.
<https://doi.org/10.1007/978-1-59745-261-8>
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Kedua). Jakarta: Bumi Aksara.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Adven Manado. *EMBA*, 4(ISSN 2303-1174), 493–503.
- Muhidin, A. (2009). *Analisis Kleras, Regres, dan Jalur Dalam Penelitian* (Cetakan I). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhidin, A., & Abdurrahman. (2009). *Analisis Klerasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Musfiqon. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Mustafa, Z. (2013). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi* (Pertama). Yogyakarta: Graha ilmu.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olah Data dengan SPSS*. (A. Rachmawati, Ed.). Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Nurchayyo, 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>
- Philip, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Pontoh, M. B. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan, 2(3), 285–297.
- Puspasari, M., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi. *Jom Fekon Vol. ISSN: 2337-3792*, 2, 1–9.
- Rasmansyah. (2017). The effect of service quality and promotion to customer satisfaction and implication of customer loyalty in vehicle financing company in Jakarta Indonesia. *Internasional*, 2(6), 22–30.
<https://doi.org/2456-0421>
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Jawa barat: Alfabeta.
- Riduwan, Rusyana, A., & Enas. (2011). *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rusydi. (2017). *customer excellence*. Yogyakarta: Gosyen.
- Saebani, B. A., & Nurjaman, K. (2013). *Manajemen Penelitian*. Bandung: cV Pustaka Setia.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. (Oktaviani, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. (Nikoemus WK, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis (Cet.2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J. (2010). *Belajar Statistik menjadi Mudah dan Cepat*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja (kedua)*. Bandung: Mandar Maju.
- Stanislaus, & Uyanto. (2009). *Pedoman Analisis data dengan SPSS (Ketiga)*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharjo, B. (2009). *Analisis Regresi Terapan dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha ilmu.

- Sujarweni, W. (2015). *Statistik untuk Bisnis & Ekonomi*. (Mona, Ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Tan, Q., Oriade, A., & Fallon, P. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction in Chinese Fast Food Sector: a Proposal for Cffrserv. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 2(1), 30–53. Retrieved from http://www.ahtrjournal.org/admin/dosyalar/6/30_53.pdf
- Tjiptono & Diana. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tucker, M., & Pitt, M. (2010). Improving service provision through better management and measurement of customer satisfaction in facilities management. *Journal of Corporate Real Estate*, 12(4), 220–233. <https://doi.org/10.1108/14630011011094667>
- Umboh, V. J., & Mandey, S. L. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA*, 2(3), 654–663. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Usman & Purnomo. (2015). *Pengantar Statistika (kedua)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. (A. Djojo, Ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Wignjosoebroto, S. (2009). *Tata Letak dan Pemindahan Bahan*. Jakarta.
- Wijaya, T. (2012). *Praktis dan Simpel Cepat Menguasai SPSS 20 untuk Olah Data Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Zulganef. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha ilmu.