

DAFTAR PUSTAKA

- 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), 77. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Cheng, B.-L. (2014). Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 15(2), 99. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.5474>
- Darmawan, Z. C. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. (2), 107–116.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of Service Quality On Customer Satisfaction In Malaysia Airlines: A PLS-SEM Approach. *Journal of Air Transport Management*, 67(December 2017), 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Goleman, Dkk (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BCA Finance Cabang Bukittinggi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Irfan, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. 9, 84. Retrieved from file:///C:/Users/user/
- Isa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT . ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. 2(2), 164–181.
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2019). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Muhidin, S. A., & Abdurrahman, M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Nur Cholida, L. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. 9(2085), 911–915.
- Pasolong, H. (2011). Teori Administrasi Publik. Makasar: Alfabeta Bandung.
- Prayoga, T., & Ismiyati. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. 1. Retrieved from file:///C:/Users/user/Downloads/document(4).pdf
- Priansa, D. J. (2017). Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Pusparini, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri. 5(2010), 97–107.
- Rahman, A., Suwandi, M., & Warpindyastuti, L. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan E-ktp Pada Kantor Kelurahan Kalibata Jakarta Selatan. 2(2), 52–61.
- Sanusi, A. (2017). Metodologi Penelitian Bisnis Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Siregar, S. (2017). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif (F. Hutary, ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. 1(October), 177–183.
- Sujarweni, V. W. (2015). metodologi penelitian bisnis & ekonomi. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Suyitno. (2018). Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). 2(1), 129–143.
- Wantara, P. (2015). International Journal of Economics and Financial Issues The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services. International Journal of Economics and Financial Issues, 5(5), 10–11. Retrieved from <http://www.econjournals.com>
- Wibowo, A. E. (2012). Aplikasi Praktis Spss Dalam Penelitian (A. Djojo, ed.). Yogyakarta.
- Widodo, D. (2017). Metodologi penelitian populer & praktis. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.