

DAFTAR PUSAKA

- Achmadi, D. C. N. dan D. H. A. (2016). *Metodologi Penelitian* (15th ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Afrizal, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari, (99), 71–83.
- Arianto, M., & Mahmudah, N. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Di Jatiroso Catering Service, 102–120.
- Burhanudin. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat, 10(1), 75–86.
- Chandra, S. M., & Tielung, M. V. J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena, 3(3), 959–970.
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Jakarta, 723–732.
- Diasari, S. A. (2016). Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, 5.

Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015a). Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn, 3(1), 1313–1322.

Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015b). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn, 3(1), 1313–1322.

Gultom, T. S. S., Hariyani, & Ismail, H. Z. (2014). Pengaruh Merek, Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pembelian Produk AQUA, 1(1), 1–11.

Harijanto, B., & Ariyanto, Y. (2014). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang), 12(2), 42–52.

Harminingtyas, R. (2014). Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA Di Kota Semarang, 6(2), 25–49.

Helmi, T., Munjin, A., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor, 2(April), 47–59.

Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Iriana, F. (2017). *Metode Penelitian Terapan* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Parama Ilmu.
- Ismiyati, & Eka, S. N. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Mandiraja Kabupaten Banjarnegara, *13*(Juli), 562–574.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Sucofindo, *1*(2), 86–97.
- Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (n.d.). Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen MCDonald's Manado, *2*(3), 126–136.
- Mardizal, I., Utami, H. Y., & Amaluis, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang, *5*(2).
- Masloman, M., Lumanau, B., & IrvanTrang. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotama Manado, *2*(4), 589–601.
- Moha, S., & Loindong, S. (n.d.). The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction And Facilities, *4*(1), 575–584.
- Muhammad, J., & Arianto, N. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa, *1*(1), 107–115.
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan, *1*(1), 21–32.
- Riyono. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk AQUA, *8*(2), 92–121.
- Rugian, M. S., Saerang, I., & Lengkong, V. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan, Kualitas Kehidupan Kerja Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank BTPN TBK Cabang Utama Manado), *5*(2), 487–498.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. (D. A. Halim, Ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., & Lapian, S. L. H. V. J. (n.d.). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi GO-JEK Online Pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado, *6*(3), 1778–1787.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. BANDUNG: Alfabeta.
- Sukestiyarno. (2014). *Statistika Dasar*. Yogyakarta: CV ANDI.
- Surbakti, P. S. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar (Survei Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Bantan RT 002 / RW 007 Pematangsiantar, *3*(1), 82–89.
- Tokan, A. S. ., Tumbel, A. ., & Roring, F. (n.d.). Analysis Impact of service Quality on Customer Satisfaction, of the Smart Electric Customer (Prepaid

Electricity/Pulse) (Case Study at National Electricity Company Rayon Paniki-Manado, 4(5).

Utami, A. T., & Trenggana, A. F. M. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Bandung)”, 3(1), 671–677.

Wibisono, A. P., & Khasanah, I. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pondok Tingal Di Kabupatn Magelang, 4(32), 1–13.

Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember, 3(1), 61–80.

Yudha, R. I. (2016). Pengaruh fasilitas belajar dan pengelolaan kelas terhadap minat belajar siswa smk pada pelajaran akuntansi di kota jambi, 2(2), 143–151.

Zulkifli, H., Suwarno, & Yuliani. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas, 2(2), 1–19.