

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, D. C. N. dan D. H. A. (2016). *Metodologi Penelitian* (15th ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif* (3rd ed.). Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Amin, N. M. (2015). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Amri, C. E. S. & M. Y. &. (2015). Pengaruh Komitmen, Kompetensi, Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Badan Kesatuan Bangsa Politik Dan Perlindungan Masyarakat Aceh, 4(2), 29–38.
- Aryo. (2015). Pengaruh, Analisis Pelayanan, Kualitas Dan, Harga Hotel Pondok Tinggal Di Kabupaten Magelang, 4(32), 1–13.
- Azhari, M. (2015). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warganet STAR.NET DI Bagaduh Kecamatan Panei Kabupaten Simalungu, 5, 35.
- Bambang, P. S. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.
- Bolang, V. R. (2015). Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karomabasan Cabang Manado
The Role Of Teller And Customer Service To Customer Satisfication Of

- Bank BRI Unit Karombosan Branch Manado, 3(3), 1126–1139.
- Budi Harijanto, Y. A. (2014). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang), 12(2), 42–52.
- Chandra, S. M. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN HOTEL BALIEM PILAMO DI WAMENA, 3(3), 959–970.
- Dewi, R. P. (2016). Analisis pengaruh Gaji, Insentif, Pendidikan Dan Fasilitas Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada KFC (Studi Kasus Pada PT. Fastfood Indonesia Pangkalpinang), 12(November), 1–10.
- Dhurup, M., & Surujlal, J. (2014). Customer Perceptions of Online Banking Service Quality and Its Relationship With Customer Satisfaction and Loyalty, 5(8), 72–80. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n8p72>
- Diasari, S. A. (2016). Pengaruh harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, 5.
- Eka, S. N. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Mandiraja Kabupaten Banjarnegara, 4(2), 562–574.
- Faradisa, I. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Cafe), 2(2).
- Fathoni, R. R. R. R. & M. M. W. & A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha

- Service Indonesia Cabang Semarang), 2(2).
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn, 3(1), 1313–1322.
- Gultom, T. S. S. (2014). Pengaruh Merek, Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pembelian Produk Aqua (Studi Kasus Pada PT. Bintang Suryasindo Cabang Pangkalpinang Bangka), 1(1), 1–11.
- Hanafi, H. H. and A. (2017). The Effect Of Competency And Discipline On Sastisfication And Iimplications On Employees Employment Achievement, (81618). Retrieved from <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/81618/>
- Himawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Ibrahim, A. D. & M. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 3(2), 1–13.
- Indianto, O., & Khasanah, I. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel ” Ocean Auto Wheels ” Di Semarang, 4(2013), 1–12.
- Iriana, F. (2017). *Metode Penelitian Terapan* (1st ed.). yogyakarta: Penerbit Parama Ilmu.
- Kotler, P. & Keller, K. . (2009). Manajemen Pemasaran. In *Manajemen Pemasaran* (12th ed., p. 138). Jakarta: Penerbi PT. Indeks.
- Lisnasari, N. (2016). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Terhadap

- Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka),
13(November), 33–41.
- Manik, E. (2014). Pengaruh Fungsi Kepemimpinan, Kompetensi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan Dan Konservasi Energi (Djebke), 8(2), 62–72.
- Minarsih, L. K. D. A. F. S. M. D. M. M. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PIZZA HUT CABANG SIMPANG LIMA, 116.
- Mirna, M., Bode Lumanauw, & IrvanTrang. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Service Escape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana MANADO, 2(4), 589–601.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfication Aand Facilities, 4(1), 575–584.
- Muhidin, S. A., & Abdurrahman, M. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam penelitian (dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Murtiningsih, E. (2012). *Pengaruh Motivasi, Kesejahteraan dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Anggota Satuan polisi Pamong Praja Kabupaten Kediri* (Vol I No.). kediri: UNISKA.
- Nasution. (2016). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* (1st ed.). jakarta: PT Bumi Aksara.

- Ningsih, L. (2008). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualtias Penyajian Laporan Keuangan, 3–4.
- Pratiwi, M. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. SEMARANG: UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.
- Priyatno, D. (2011). *Buku Pintar Statistik Komputer*. Jakarta: Mediakom.
- Pujawan, I. N. (2010). *Supply Chain Management* (kedua). surabaya: Guna Widya.
- Purnomo, D. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Politeknik LP3I Bandung. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 5(1), 76.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. *UNIVERSITAS SANATA DHARMA*.
- Rohmadi, E. C. (2015). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah, 16.
- Sanusi. (2013a). *Metodologi penelitian*.
- Sanusi, A. (2013b). *Metodologi Penelitian Bisnis* (3rd ed.). jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Y. R. (2016). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sasono Anggun Jaya Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(8), 1–17.
- Sarwono, J. (2017). *Mengenal Prosedur-Prosedur Populer dalam SPSS 23* (1st

- ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Sharma, C. (2014). A Service Quality Model Applied on Indian Hotel Industry to Measure the Level of Customer Satisfaction, 3(3).
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. BANDUNG: cv alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (22nd ed.). BANDUNG: CV. Alfabeta.
- Sukestiyarno. (2014). *Statistika Dasar*. (A. Pramesta, Ed.). yogyakarta: CV ANDI.
- Supiyanto, Y. (2015). Pengaruh Kompetensi, Kompetensi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Yudi Supiyanto, 119.
- Suradi, A. D. P. &. (2016). Analisis Pengaruh Pengembangan Karir, Kompetensi, Kompensasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Federal Intenasional Finance (FIF) Cabang Palur Karanganyar, 14(3), 7–12.
- Suwandy, Q. S. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Jasa Konsultan Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surabaya*. surabaya.
- Tokan, A. S. G., Tumbel, A. L., & Roring, F. (2016). Analisis Pengaruh Kualtias Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lstrik Pintar (Listrik Prabayar/Pulsa) (Studi Kasus Pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Paniki-Manado), 4(5).
- Umar. (2008). *Statistika Penelitian*.
- Untari, S., & Wahyuanti, A. (2015). Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja

Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10), 1–16.

Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi praktis SPSS dalam penelitian* (1st ed.).

PENERBIT GAVA MEDIA.

Wijaya, A. F. (2013). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Badan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

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

Zulfikar, E. (2015). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPBU Kota Batam.

Zulkifli, H., Suwarno, & Yuliani. (2016). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Rawas. *Adminika*, 2(2), 1–19.