

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, R., & Zulkifli. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Citra Laundry Kota Pariaman. Vol. 11 No.*
- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Journal Hospitality Dan Pariwisata, Vol 4 No 1.*
- Assegaff, S. (2016). The Effect Of Service Quality To Customer Satisfaction By Using Internet Banking Service In Jambi. *The Asian Journal Of Technology Management, Vol 9 No 1.*
- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. Vol.6 No.2.*
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* Depok.
- Hendrawan, A., & Sukmana, I. T. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Brown Feather Batu Belig.*
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis2, Vol 4 No 1.*
- Irfan, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Islam, Vol 9 No 2.*
- Junaida, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 7 No 1.*
- Kasum, S., & Sularto. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike Di Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen, Vol 10 No.*
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Radekatama Piranti Nusa. *Pemasaran Kompetitif, Vol.2 No.2.*
- Limakrisna, N., & Susilo, W. H. (2012). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis.* Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Luta, L. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Amrita Tour Kediri. Vol 02 No.*
- Maulidha, S. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.JNE Samarinda. Vol.7 No.1.*
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Emba, Vol.4 No.1.*
- Nainggolan, N. P. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan

- Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours & Travel di Kota Batam. *JIM UPB2*, Vol 6 No 1.
- Nasution. (2016). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Novita, B., Rahmat, S. T. Y., & Rina, A. (2019). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction At PT Multi Rentalindo: A Case Study Of Employees In Kawan Lama West Jakarta. *RJOAS*.
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). *The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction in Borobudur Hotel in Jakarta*. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung.
- Priyastama, R. (2107). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Yogyakarta.
- Purwanto, E. A., & Sulisyastuti, D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta.
- Putra, S. D., Sumowo, S., & Anwar. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol 3 No 1.
- Rahman, A. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, Vol.4 No.2.
- Rangkuti. (2014). *Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. (Mahardika, Ed.), Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, A. K., Suneni, & Febrilia, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *2Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol 10 No.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol 7 No 4.
- Saputra, R. A., & Ahmaun. (2018). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bigly Multi Buana. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*2, Vol 11 No.
- Sari, S. W., Sunaryo, & Mugiono. (2018). The Effect Of Service Quality On Customer Retention Through Commitment And Satisfaction As Mediation Variables In Java Eating Houses. *Journal Of Applied Management*.
- Septiani, D. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Jeans Cabang Jalan P.Antasari Kota Samarinda*. Vol.6 No.1.
- Sugiarto. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung.
- Sugiyono. (2017b). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*.

Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup! Plus: Contoh Spesifik Riset Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan serta Strategi Mewujudkan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta.

Uran, S. P. G. O., & Sugiarso, T. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Muslim Parabola Bogor. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, Vol 10 No.

Wahab, W. (2019). Membangun Kepuasan Konsumen Property Melalui Harga Bersaing Dan Kualitas Pelayanan Pada Perumahan PT. Atlantik Perkasa Abadi Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 16 No.

Widodo. (2017). *Metode Penelitian Populasi & Praktis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.