

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, R. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta)*.
- Andi, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Di Berikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 1–4.
- Arianto, N., & Muhammmad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 1(1), 107–115.
- Azwad, S., Realize, & 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).
- Ejigu, S. N. (2016). *E-Banking Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction in State Owned Banks in East Gojjam Zone Ethiopia*. 7(21), 100–110.
- Emmywati, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Manajemen*, 1(3), 8. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i3.34>
- Erpurini, W. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Él Royale Bandung. *Jim Upb (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(2), 181–188.
- 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(September 2017), 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Gunartik, & Nainggolan, nora pitri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 29–39.
- Hermawan, A., & Yusran, H. L. (2017). *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*.
- Ilma, K., & Sri Rahayu, H. H. (2017). The effects of perceived service quality towards customer satisfaction and behavioral intentions in online transportation. *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)*, 5(1), 7–11. <https://doi.org/10.1364/OL.35.002142>

- Kamilullah, J., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk di Toko XYZ. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(7), 2660–2669.
- Lantuka, I. andini, Mandey, S. I, & Repi, A. L. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Restoran Fastfood Pizza Hut Di Manado Town Square. *Emba*, 5(2), 1891–1900.
- 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>
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2013). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia* (Ketujuh; S. . Novieta, Ed.). Ciracas, Jakarta: Erlangga.
- M, M., & Hutabarat, E. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA* (Pertama). Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Nainggolan, N. P. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Great Seasons Tours And Travel Di Kota Batam. *Jim Upb (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(1).
- Nor, S. A., Cicik, H., & Djamaludin. (2018). The Effect Of Service Quality, Price And Trust To Customer Satisfaction Users Of Transportation Services Online Ojek (Study On Customers Of Gojek In Semarang City). *Jurnal Manajemen*, 4(4), 2–3.
- Noyita, E. (2019). Mengukur Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Sem Analisis (Studi Pada Kampoenng Spa Batam. *Khazanah Ilmu Berazam*, 2, 62–70.
- Oktaviasari, N., & Rachma, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Riset Manajemen*, 1–10.
- Priansa, D. Juni. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Pertama). Bandung: Cv. Alfabeta.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta*. 13(1), 69–80.
- Rahmawati, A., Arifin, R., & Hufron, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang

- Km. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines). *Riset Manajemen*, 82–94.
- Ramadhan, M. A. F., Saroh, S., & Machfudz, M. (2019). Pengaruh Citra Merek , Kepercayaan , Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang. *JIMMU*, IV(September).
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v7i1.900>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*.
- Setyawati, W. A., Rifai'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50–63.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi* (Ketujuh; Sutopo, Ed.). Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. (2018). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian* (Kedua; Bayu Rahmat Setiadi, Ed.). Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis&Ekonomi*.
- Sundayana, R. (2014). *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Di Kabupaten Malang. *Journal Of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.
- Syaifullah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *Jim Upb (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*.
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Wibowo, agung edi. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian* (pertama; A. Djojo, Ed.). Yogyakarta: Gava Media.

Wijaya, T. (2011). *Cepat Menguasai SPSS 19 untuk olah & interpretasi data penelitian, skripsi*. Yogyakarta: Cahaya Atma.

Zulganef. (2013). *Metode penelitian sosial & bisnis*.