

DAFTAR PUSTAKA

- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking Di Bank Bri Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 6(1), 113–127. <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i1.898>
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 167–179.
- Cheng, B.-L., & Rashid, M. Z. bdul. (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>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Ejigu, S. N. (2016). E-Banking Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction in State Owned Banks in East Gojjam Zone Ethiopia. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 7(21), 100–111.
- Emmywati. (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 Penelitian Manajemen*, 1(03), 184–191.
- Endang, & Cholida, L. N. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknik*, 9(02), 911–915.
- 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>
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT . Hamsa. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2), 378–391.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap

- kepuasan konsumen pada titipan kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen&bisnis*, 18(1), 61–72.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1), 64–74.
- Heryenzu, & Suali. (2018). Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 118–131.
- Khairani, I., & Hati, S. R. 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>
- Liyas, J. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air Pada PT.Lion Group Di Bandara Sultan Syarif Khasim II Pekanbaru. *Equilibrium*, 6(2), 112–120.
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Istiqro*, 4(2), 204–215.
- Naim, M. R., & Asma. (2019). Pengaruh Keamanan Dan Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kabupaten Majene Muh Rezky Naim / Asma. *Jurnal Mala'bi Stie*, 2(1), 1–13.
- Nguyen, N., Leclerc, A., & LeBlanc, G. (2013). The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty. *Journal of Service Science and Management*, 06(01), 96–109. <https://doi.org/10.4236/jssm.2013.61010>
- Realize, R., Aswad, S., & 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), 77–85. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sadiqin, M. H., & Saraswati, T. G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom) Impact Of Service Quality On Costumer Satisfaction In Lion Air (Study Of Business Administration Students Telko. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3919–3929.
- Saleky, saul ronal jacob. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan Rute Domestik Garuda Indonesia Di Kota Ambon. *Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 4(2), 76–92.
- Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 155–160.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang.
- Setyawati, W. agustin, Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50–63.
- Setyowati, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt . Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 03(01), 40–54.
- Sudaryono. (2017). *Metode Penelitian*.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGafindo.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo, ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk BIsnis & Ekonomi* (Mona, ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86–91. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tahqiqi, F. M., & Hidayat, R. (2018). Pengaruh Kenyamanan Dan Keamanan Terhadap Motivasi Berkunjung Ke Hotel Antik. *E-Proceeding Of Applied Science*, 4(2), 396–402.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 2). Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.
- Tyas, S., Haris, P., Maulidya, N. P., & Desari, L. C. (2018). *Analisis Pengaruh Kenyamanan , Ketersediaan , dan Keamanan Pelayanan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN “ Veteran ” Jakarta (UPNVJ)*. (2009), 7–8.
- Vania, F. S. (2017). Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.Com. *Agora*, 5(1), 1–7.

- 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.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* (A. Djojo, ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, A., & Juni, P. D. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.