

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Ardane, N., Sofia Wijaya, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA SCOOT FAST CRUISES DI BALI. *Jurnal IPTA*. <https://doi.org/10.24843/ipta.2017.v05.i01.p05>
- 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.
- Gunartik, G., & Nainggolan, N. P. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 29. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1250>
- Gunartik, & Nainggolan, nora pitri. (2019b). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN (DI POLITEKNIK NEGERI BATAM). *JURNAL AKUNTANSI BARELANG*, 3(2), 29–39.
- Hargrove, L. J. (1984). *Assessment in special education : the education evaluation / Linda J. Hargrove, James A. Poteet*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Hendra, H. (2020). ISSN 2303-1174 Hendra, Hikmah. Pengaruh Lingkungan . . . *Jurnal EMBA*.
- 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>
- Jazil, A. S., & Fikri, A. A. (2018). MANAJEMEN FASILITAS TERHADAP PROGRESIVITAS SISWA. *QUALITY*. <https://doi.org/10.21043/quality.v6i2.5803>
- 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 Kampoeng 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).
- 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>
- Salim, K. F., Catherine, & Andreani, F. (2015). Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*.
- Setiawan, R., Kosasih, K., & Sudrajat, A. (2019). PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LIMASAN KAFE KARAWANG. *Buletin Studi Ekonomi*. <https://doi.org/10.24843/bse.2019.v24.i02.p01>
- 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: ALVABETA, 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*.
- Sulistiyana, R. (2015). PENGARUH FASILITAS WISATA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA MUSEUM SATWA). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.
- Sundayana, R. (2014). *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALVABETA, CV.
- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6 No. 5, 1–19.
- 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. (2018a). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) BATAM. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018b). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- 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*.