

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, I., & Widati, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Kasus Go Food), *6681*(1), 387–393.
- Alinaung, I. A., & Ogi, I. W. J. (2016). Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Di RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, *4*(5), 303–408. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/14124/13700>
- Andani Putri Aprilia, M. H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *6*(2), 43–48.
- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Best Western Premier the Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, *4*(1), 19–28.
- Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). *Sawala*, *5*(2), 7–16. Retrieved from <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/464>
- Cristo, M., Saerang, D., & Worang, F. (2017). the Influence of Price, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Mando. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *5*(2), 678–686. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.15962>
- Dillah, U., Sulistyan, R. B., & Irwanto, J. (2019). Persepsi Kualitas Layanan dan Harga Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang), *2*(July 2019), 542–548.
- Gunartik, G., & Nainggolan, N. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Bareleng*, *3*(2), 29. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1250>
- Haryoko, U. B., Septiani, F., & Risnalinda. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee Plaza Kampung Kemang. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, *3*(2), 40–47.
- Husda, N. E. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem di STMIK Putera Batam. *CBIS Journal*, *1*(1), 1–12.
- Irmaya, A., & Sirait, S. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Citra Shipyard Batam,

4(2), 2–21.

- Jorie, R. J., Mandey, S., & Ongoh, D. G. (2015). Analisis Strategi Promosi dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Suzuki Ertiga Pada PT Sinar Galesong Pratama Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 582–594.
- Lestari, A., Lie, D., Efendi, & Julyanthry. (2018). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Guest House Humanitas Pematangsiantar, 45, 48.
- Meftahudin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin Unsiq Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unsiq). *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(3), 281–288. <https://doi.org/10.32699/ppkm.v5i3.475>
- Meilinda, M. A., & Ratnasari, S. L. (2017). Pengaruh Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hana Hotel Batam, 2, 1–14.
- 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.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 201–216. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.113>
- Noor, J. (2015). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Edisi Keli). Jakarta: Kencana.
- Pane, D. N., Fikri, M. EL, & Ritonga, H. M. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 9(1), 1–11. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Priyatno, D. (2010). Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS.
- Priyatno, D. (2011). Buku Pintar Statistik Komputer.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang, 2(202), 43–54.
- Rasmansyah, MM., R., & Furi, E. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah pada PT Adira Dinamika Multifinance Tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i1.79>
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. (T. E. P. S. Empat, Ed.).

- Sari, I. P., Sawiji, H., & Murwaningsih, T. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar, (1), 40–46.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business. *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 1–420. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084
- Siahaan, K. H. M., & Raymond. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa grab di kota Batam. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541>
- Sianipar, S. A., & Herman, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 81–89.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Bandung - Alfabeta.
- Sutisna, A. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Padakantor AJB Bumiputera Syariah Cabang Serang. *Jurnal Ilmiah Revenue*, 2(2), 128–138.
- Syahsudarmi, S. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru, 6(1), 47–60.
- Syaiful Aswad, Realize, & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jim Upb*, 6(2), 77–85.
- Syarfan, J. dan L. O. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Memilih Berbelanja Fashion (Pakaian) Pada Online Shop Lazada (Survei Pada Mahasiswa Fisipol Universitas Islam Riau). *Valuta Vol. 4 No 1*, 4(2), 56–70. Retrieved from [https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion para el aprendizaje Perspectiva alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_](https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_)
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.