

DAFTAR PUSTAKA

- Ahror, U. Al, & Soekotjo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Milkmoov. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3), 1–20.
- Alandri, S. K., & Verinita, V. (2019). Sharia Hotel Concept and Customer Value Effect on Customer Satisfaction. *IJBE (Integrated Journal of Business and Economics)*, 3(2), 207–219.
- Dalame, N., & Rustam, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelabuhan Batu Ampar Di Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 218–227.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Endang, & Sugiyanto. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bonjonegoro. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 4(3), 1033.
- Hasrina, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(3), 133–141.
- Irfan, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82–97.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Mandataris, Safitri, R., & Yudadibrata. (2017). Pengaruh Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hana Hotel Batam. *JIAGANIS*, 2(2), 37–52.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*, 8(1), 19–26.
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 07(02), 449.
- Mulyadi, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan MM Resto Karawang. *Jurnal Papatung*, 2(2), 91–100.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216.
- Nadianingrum, N. W., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Open Journal System*, 3(3), 531–541.
- Noerchoidah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan (Studi Orenztaxi) Di Surabaya. *BiSMA - Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 80–90.
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23–29.
- Oetama, S. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 59–65.
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah PT FAC Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Salemba Empat.
- Soekotjo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Haji Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(8), 1–16.
- Sugiyono. (2012). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Susanti, D. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(5), 1–19.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *JURNAL DEVELOPMENT*, 6(1), 47–60.
- Syaifullah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB*, 6(2), 86–91.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis/Husein Umar*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Zuardi, M. (2016). Pengaruh Fasilitas Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pasar JBBC Medan Johor. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 16(2).