

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Purba, P. S. Manajemen, and U. P. Batam, “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 8, no. 1, 2020.
- [2] F. Yulia, Lamsah, and Periyadi, *MANAJEMEN PEMASARAN*, 1st ed., no. April. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [3] E. Hendrayani *et al.*, *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*, no. June. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- [4] D. Fatihudin and M. A. Firmansyah, *PEMASARAN JASA (STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [5] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, 4th ed. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016.
- [6] L. Maydiana, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI MOTOR MANDIRI,” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 7, no. 2, pp. 444–450, 2019.
- [7] L. O. M. Tauha, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PEMANDUAN PT BIAS DELTA PRATAMA,” 2020.
- [8] Nazlia, “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Saudara Syariah Medan,” pp. 1–60, 2017.
- [9] R. Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Pertama., no. May 2017. Sulawesi Selatan, 2017.
- [10] D. M. Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press, 2019.
- [11] S. Siyoto and A. Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- [12] R. W. D. Paramita, N. Rizal, and R. B. Sulistyan, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*, 3rd ed. Lumajang: Widya Gama Press, 2021.
- [13] A. Syahza, *Metodologi Penelitian*, Revisi. Riau: UR Press, 2021.
- [14] B. Sudaryana, *METODE PENELITIAN TEORI DAN PRAKTEK KUANTITATIF DAN KUALITATIF*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [15] N. Nanincova, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro,” *Agora*, 2019.
- [16] J. Supranto, *STATISTIK: Teori & Aplikasi*. Jakarta: Erlangga, 2016.