

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Marthanti, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS HONDA," vol. 2, no. 2, pp. 62–72, 2019.
- [2] R. Rahmadina and H. Millanyan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tebu," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol. 6, no. 3, pp. 857–877, 2021.
- [3] E. Alimin *et al.*, *Manajemen Pemasaran*. Seval Literindo Kreasi, 2022.
- [4] R. S. Sedjati, *Manajemen pemasaran*. Deepublish, 2018.
- [5] Hery, *Manajemen Pemasaran*. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
- [6] T. F. Musfar, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran : Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia, 2020.
- [7] W. Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, vol. 13, no. 1. 2018.
- [8] L. Sa'adah, *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2020.
- [9] B. Tijjang, N. Nurfadhilah, and P. Putra, "Product and Service Quality Towards Customer Satisfaction Refilled Drinking Water in Indonesia," *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol. 5, no. 2, p. 90, 2020, doi: 10.31332/lifalah.v5i2.2232.
- [10] B. Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [11] R. Mulyawan, *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. UNPAD PRESS, 2016.
- [12] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi, 2019.
- [13] T. Purba, "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 8, no. 1, pp. 1987–1996, 2020.
- [14] A. Rutjuhan and I. Ismunandar, "Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym," *Pamator Journal*, vol. 13, no. 1, pp. 105–109, 2020, doi: 10.21107/pamator.v13i1.7015.
- [15] F. B. Annishia and E. Prastiyo, "MENGINAP TAMU DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER THE HIVE The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta," *jurnal Hospitality dan Pariwisata*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, 2019.
- [16] H. Taan, Z. K. Abdussamad, and I. Palangka, "Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Grand Q Hotel Kota Gorontalo," *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, vol. 2, no. 2, p. 53, 2020, doi: 10.47201/jamin.v2i2.50.
- [17] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality, & Customer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta, Andi, 2019.
- [18] K. Anugrah and I. W. Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. IDEAS PUBLISHING, 2020.
- [19] A. Riyanto, "Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi," vol. 2, no. 1, 2018.
- [20] D. D. Kurniawan and S. Euis, "YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang Abstrak," vol. 5, no. 1, pp. 348–358, 2022, doi: 10.37531/yume.vxix.553.
- [21] F. Tjiptono and A. Diana, *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN*. Penerbit Andi, 2022.

- [22] Z. Zaid, *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*. Academia Publication, 2021.
- [23] G. Gunartik and N. P. Nainggolan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam)," *Jurnal Akuntansi Bareleng*, vol. 3, no. 2, pp. 29–39, 2019, doi: 10.33884/jab.v3i2.1250.
- [24] A. M. Irfan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 9, no. 2, p. 82, 2019, doi: 10.32507/ajei.v9i2.451.
- [25] D. Pantilu, R. A. M. Koleangan, and F. Roring, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado," *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal EMBA*, vol. 6, no. 4, pp. 3723–3732, 2018.
- [26] B. J. Sakti and Mahfudz, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN," *Diponegoro Journal of Management*, vol. 7, no. 4, pp. 1–8, 2018.
- [27] W. A. Setyawati, M. Rifa'i, and C. Sasmito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien," *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, vol. 10, no. 2, p. 54, 2018.
- [28] F. Alfisyahri, A. Fadli, E. H. Sihombing, R. Septiani, and S. Chaniag, *Relevansi antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol*. Penerbit Adab, 2023.
- [29] Markus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat)," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, p. hal. 885-891, 2020.
- [30] S. Santoso, *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan Amos 24*. Elex Media Komputindo, 2018.
- [31] Yurianto, *IKLIM KOMUNIKASI Kompetensi Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai*. CV. AZKA PUSTAKA, 2022.
- [32] M. Mukhsin, *KERJASAMA DAN BERBAGI INFORMASI DALAM KINERJA RANTAI PASOKAN (Studi kasus pada para pedagang telur ayam ras di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten) Kerjasama dan Berbagi Informasi Dalam Kinerja Rantai Pasokan*. Media Sains Indonesia, 2021.
- [33] H. Herdiawanto and J. Hamdayama, "Dasar-Dasar Penelitian Sosial," Prenada Media, 2021.
- [34] A. Tohardi, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + Plus*. Tanjungpura University Press, 2019.
- [35] Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*. Deepublish, 2019.
- [36] R. R. Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Matematika, Statistika dan Komputasi*, vol. 16, no. 2, p. 174, 2020, doi: 10.20956/jmsk.v16i2.7851.
- [37] I. Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran, 2019.
- [38] Ach. N. F. Chalimi, *Aplikom statistik berbasis SPSS*. Lembaga Chakra Brahma Lentera, 2021.
- [39] A. A. Hidayat, *Studi Kasus Keperawatan; Pendekatan Kualitatif*. Health Books Publishing, 2021.
- [40] W. Hidayat R and A. Mohyi, *METODOLOGI PENELITIAN EKONOMI*. UMMPress, 2020.

- [41] H. Kurniawan, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Deepublish, 2021.
- [42] S. Seran, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial*. Deepublish, 2020.
- [43] S. Riyanto and A. A. Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish, 2020.
- [44] A. M. Musyaffi, H. Khairunnisa, and D. K. Respati, *KONSEP DASAR STRUCTURAL EQUATION MODEL- PARTIAL LEAST SQUARE (SEM-PLS) MENGGUNAKAN SMARTPLS*. Pascal Books, 2022.