

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Realize, R. And 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). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>.
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Majalah Ilmiah Solusi*, 18(3), 77–84.
- Akbari, M., Foroudi, P., & Iranmanesh, M. (2021). Service quality, physical environment, and customer satisfaction: Evidence from the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102854.
- Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629–9636.
- Arianti, N. L. P. M., & Ariasih, M. P. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Green Kubu Café Tegallalang. Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 462–471. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Dedy, A. And Alfandi, Y., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), Pp.18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>.
- Ferdinan, R., 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Ponsel Nokia (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang). *Faculty Of Economics And Business > Department Of Management*, [Online] Pp.9–65. Available At: <<http://eprints.undip.ac.id/27924/>>.
- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73.

- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Griffin, J.H., 2004. *Black Like Me: The Definitive Griffin Estate Edition, Corrected From Original Manuscripts*. Berilustra Ed. Wings Press.
- Guna, G. A. T., Metriana, M. A., & Heryanda, K. K. (2026). Communication, Leadership, and Work Environment in Employee Performance. *Journal of General Education and Humanities*, 5(1), 427-438.
- Handoko, T.H., 2001. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*,. Bpfe, Yogyakarta.
- Imam Ghozali, Hapsari, I., 2011. Hubungan Antara Good Corporate Governance Dan Transparansi Dengan Kinerja Perusahaan Penyusun : Indri Hapsari Pembimbing : Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M.Com., Akt. *Repository Journal Diponegoro University*, Pp.1–25.
- Indrasari, M., 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 4(3), 306–312.
- Jeff L.Payne, S.W.G.R., 2000. Earnings Management: The Effect Of Ex Ante Earnings Expectations. *Journal Of Accounting, Auditing & Finance*, 13(5), Pp.55–61.
- Kasih, N. L. S., Winata, I. G. K. A., & Sanjaya, N. M. W. S. (2021). Peran Customer Relationship Management, Service Quality, Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JURNAL STIE SEMARANG (EDISI ELEKTRONIK)*, 13(3).
- Kertiyasa, I. G., & Heryanda, K. K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suzuki Indobali Trada Cabang Karangasem. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 161-168.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed., Global Edition). Pearson.
- Lewis, B. R., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing*. American Marketing Association.
- Lupiyoadi, R., Syah, D.O. And Suryani, E., 2020. Vertical Partnerships Between Oem And First Tier: Lessons From Automotive Component Companies In Greater Jakarta-Indonesia. *The South East Asian Journal Of Management*, 16(2), Pp.72–96. <https://doi.org/10.21002/Seam.V16i2.1142>.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1–11.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam. *Jurnal Magisma*, 8(1), 20–27.
- Moekijat, 2002. *Tata Laksana Kantor*. Bandung: Mandar Maju.
- Nurchahyo, A., & Hudrasyah, H. (2017). The influence of service quality and facilities on customer satisfaction in hospitality industry. *Journal of Business and Management*, 6(1), 1–12.
- Purba, W. T., & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prahlad Vadakkepat, K.C.T. And W.M.-L., 2000. Evolutionary Artificial Potential Fields And Their Application In Real Time Robot Path Planning. *In Proceedings Of The 2000 Congress On Evolutionary Computation*, 1,

Pp.256–263.

Prayanto, W., 2009. *Digitalisasi Fotografi Dalam Desain Komunikasi Visual Irama Visual*. Irama Visu Ed.

Putra, G. J., & Suarmanayasa, I. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada pt. bpr suryajaya kubutambahan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249-258.

Rahma Alana, P. And Askriyandoko Putro, T., 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, [Online] 5(2), Pp.180–194. Available At: <[Http://Journal.Stieken.Ac.Id/Index.Php/Penataran/Article/View/481](http://Journal.Stieken.Ac.Id/Index.Php/Penataran/Article/View/481)>.

Ramadhan, D. R., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Daihatsu Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11(2), 835-844.

Santoso, 2001. Power System Harmonics Grady. April_2012 (1). *Journal Of Harmonic*, (April).

Sodikin, D., & Ganda. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuterline rute Jakarta Kota–Bogor. *Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship*, 3(3), 302–309.

Sugiyono, Susilo, N., 2013. Proses Pengolahan Beras Pratanak Memperbaiki Kualitas Dan Menurunkan Indeks Glikemik Gabah Varietas Ciherang. *Jurnal Pangan*, 22(3), Pp.209–220.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.

Susanta, K. F., Andayani, N. L. H., & Dewi, L. (2025). *Service Quality and Hotel Facilities as Determinants of Guest Satisfaction at Bali Nusa Dua Convention Center*. *International Journal of Glocal Tourism*, 6(4), 320-337.

Tjiptono, F. (2008). *Manajemen pelayanan jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2012). *Manajemen jasa* (edisi revisi). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran* (edisi ke-4). Yogyakarta: Penerbit Andi
- Utarini, N. K. N., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2025). *Does Electronic Word Of Mouth Mediate The Impact Of Product Quality And Brand Image On Smartphone Purchasing Decisions?. Relevance: Journal of Management and Business*, 8(1), 33-50.
- William And Tiurniari, P., 2020. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal Emba*, 8(1), Pp.1987–1996.
- Wirayudha, M. A., & Yulianthini, N. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(3).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Zulkarnaen, W., & Amin, M. (2018). *Customer satisfaction and service quality: A case study*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 45–56.

