

DAFTAR RUJUKAN

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Al-Arif, Nur Rianto . 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arianty, Nel. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol. 16, No. 02, Oktober 2015 ISSN: 1693-7619 (Print) <http://jurnal.umsu.ac.id>
- Arif, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Desiyanti, Ni Luh, dkk. 2018. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*. ISSN 0976 – 4852.
- Dharmawan, Reza H. dan Tatiana Kristianingsih. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Pelangi Malang*. *Jurnal Aplikasi Bisnis* Volume 4, Nomor 2, Desember 2018.
- Frisdiantara, Christea dan Andi Nu Graha. (2013). *Pengaruh Dimensi Pelayanan dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Kanjuruhan Malang*. MODERNISASI, Volume 9, Nomor 2, Juni 2013.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan Ke VIII*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, Abdul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. Vol.4, No.1 Februari 2019: 37 – 44. P-ISSN 2527–7502 E-ISSN 2581-2165.
- Gong, Taeshik dan Youjae Yi. 2018. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty and Hapiness in Five Asian Countries. *Psychology and Marketing* · June 2018 DOI: 10.1002/mar.21096
- Griadhi, 2010, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor; Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler dan Keller. 2006. "Marketing Management", New Jersey, Prentice Inc
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Ed.12, Alih Bahasa Bob Sabran, Jakarta, Erlangga
- Kusuma, Rizal Wahyu. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 4, Nomor 12

- Lovelock, Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Indeks. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Maimunah, Siti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi harga, Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *IQTISHADDequity* Vol. 1, No. 2, Tahun 2019, ISSN: 2622-6367.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Nadianingrum, Nurul Wahyu dan Asron Saputra. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Khazanah Ilmu Berazam* Volume 3, Nomor 3, September 2020. e-ISSN : 2621-9441, p-ISSN : 2623-1041
- Nawawi, M. Tony dan Ida Puspitowati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara di Jakarta*. *Jurnal Ekonomi*/Volume XX, No. 02, Juli 2015: 320-334.
- Nurchahyo, Rianto, dkk. 2018. 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), May 2017, 23-29. DOI: 10.21512/bbr.v8i1.1790.
- Parasuraman, 2002 dalam bukunya Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah, 2013. *Perilaku Pelanggan; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Priansa, Juni. 2017. *Perilaku Pelanggan Dalam Pesaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Priyatno, Duwi 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Media Kom.
- Putra, Alan Dwi dan Yosi Afandi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Atria Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis* ISSN: 2407-3741, E-ISSN: 2407-5523
- Samarwan, Ujang, dll. 2011. *Riset Pemasaran dan Pelanggan*.
- Saenawati, Desi. 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit*. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- William dan Tiurniari Purba. 2020. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA* Vol.8 No.1 Februari 2020, Hal. 1987-1996. ISSN 2303-1174

Yulianto, Akbar Dwi. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya*. Undergraduate thesis, STIE Perbanas Surabaya.

