

DAFTAR RUJUKAN

- Adane, Tensae., & Debebe, Sisay. (2020). "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Federal Attorney General of Ethiopia". *Journal of Investment and Management*. Volume 9, Nomor 3 (hlm. 63-71).
- Aswad, Syaiful., Realize., & Wangdra, Ronald. (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)*. Volume 6, Nomor 2 (hlm. 77-85).
- Ellitan, Lena., & Anatan, Lina. (2009). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8 Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- <https://www.rentalmobilbali.net/tirta-gangga/>. (Diakses pada 21 September 2020).
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Jilid 1 -13/E.
- Lumentut, Faris. L., & Palandeng, Indrie. D. (2014). "Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Volume 2, Nomor 3 (hlm. 126-136).
- Lupiyoadi, Rambat., & Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Maydiana, Luthfia. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Motor Mandiri". *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*. Volume 7, Nomor 2 (hlm. 444-450).
- Mahmud, Amir., Kamaruzaman, Jusoff., & Hadijah, St. (2013). "The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Commercial Fligh Service Industry". *World Applied Sciences Journal*. Volume 23, Nomor 3 (hlm. 354-359).
- Maryati, Feni., & Husda, Nur Elvin. (2020). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam". *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Volume 8, Nomor 1 (hlm. 19-26).

- Michelle., & Siagian, Hotlan. (2019). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina”. *Agora*. Volume 7, Nomor 1.
- Noviyanti, Iis. (2018). “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*. Volume 1, Nomor 2 (hlm. 21-32).
- Oetama, Seanewati., & Sari, Desy Herlina. (2017). “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit”. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. Volume 3, Nomor 1 (hlm. 59-65).
- Panjaitan, Januar Efendi., & Yuliati, Ai Lili. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*. Volume 11, Nomor 2 (hlm. 265-289).
- Rutjuhan, Arta., & Ismunandar. (2020). “Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym”. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*. Volume 13, Nomor 1 (hlm. 105-109).
- Sammeng, Andi Mappi. (2001). *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Siahaan, Kapuspen Haposan Marulitua., & Raymond. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab Di Kota Batam”. *Jurnal Manajemen Bisnis (Jmb)*. Volume 33, Nomor 1.
- Srijani, Ninik., & Hidayat, Achmad Sukma. (2017). “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center”. *WIGA-Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Volume 7, Nomor 1 (hlm. 31-38).
- Spillane, James J. (1994). *Pariwisata Indonesia. Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Semarang, Jawa Tengah: Bogor Ghalia Indonesia.
- Sutomo, Harun Al Rasyid Oktabar. (2019). “The Influence of Prices, Facilities, and Promotions on Customer Satisfaction at Grand Darmo Suite Surabaya”. *In Journal of World Conference*. Volume 1, Nomor 1 (hlm. 167-174).

- Syahsudarmi, Siti. (2018). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru". *Jurnal Development*. Volume 6, Nomor 1 (Hlm 47-60)
- Tresiya, Dhita., Djunaidi., & Subagyo, Heri. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri". *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*. Volume 1, Nomor 2 (hlm. 208-224).
- Tjiptono, Fandy. (2013). *Pemasaran Jasa*. Bandung, Jawa Barat: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service , Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Jawa Timur: Andi.
- Toriq, Mochammad., & Martoatmodjo, Sabarin. (2014). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo". *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Volume 3, Nomor 8.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- William, Wiliam., & Purba, Tiurniari. (2020). "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam". *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. Volume 8, Nomor 1 (hlm. 1987-1996).
- Yoeti, Okta A. (2003). *Manajemen Pemasaran Hotel*. Jakarta : Perea.
- Yunita, Mella. (2018). "Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Kopicie Jalan Gatot Subroto Kota Medan". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 6, Nomor 1 (hlm. 13-21).