

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto (2010), *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Bakdawi, S. (2018). *Analisis Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang (Studi Pada Bus Po. Sri Gemilang Cabang Ponorogo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Dewi, L. L., dan Juanim, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bukti Fisik (Physical Evidence) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel California Bandung (Survei Pada Pelanggan Hotel California Bandung)* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit UNDIP
- Hanifudin, F., Syaifuddin, T., dan Hasiholan, L. B. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Geprek Djogjakarto. *Journal of Management*, 3(3).
- Kotler and Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta.
- Kotler dan Armstrong (2012), *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Latief, A. (2018). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Warung Wedang Jahe (Studi Kasus Warung Sido Mampir di Kota Langsa). *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(1), 90-99.
- Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi. Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Moha, S., dan Loindong, S. (2016). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Moenir (2012), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Pane, A. M. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Pantilu, D., Koleangan, R. M., dan Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada

- Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Permatasary, D. A. (2014). *Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Pecel Madiun Laris Manis Jebres Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Riswardani, Y. T. (2013). *Pengaruh Fasilitas, Biaya Rawat Inap Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Saidani, B., dan Arifin, S. (2012). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market*. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- Situmeang, L. S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, A., dan Widodo, A. (2020). *Analysis Of Service Quality And Consumer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Important Performance Analysis (IPA) In Workshop Auto2000 Asia Afrika Bandung*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 685-701.
- Tjiptono (2014), *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Tjiptono dan Chandra, 2016, *Pemasaran Strategik*. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono & Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*,. Edisi 3, Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Wariki, G. M., Mananeke, L., dan Tawas, H. (2015). *Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2).
- William, W., dan Purba, T. (2020). *Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).

Wiwit, A. (2018). *Pengaruh Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Catur Lintasindo.(Studi kasus: di PT. Catur Putra Lintasindo)*” (Doctoral dissertation, Universitas Darma Persada).