

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* , 5.
- Anggraeni, L. R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2.
- Antonius, I., & Sugiharto. (2013). Analisa Pengaruh Strategi Diferensiasi, Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembeliann Pelanggan di Cincau Station Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1.
- Baharudin, M., & Zuhro. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*.
- Chang, & Thai. (2016). *Do port security quality and service quality influence customer satisfaction and loyalty, Maritme Policy & Management The flagship journal of international shipping and port research*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Jannah, M. (2019). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Klinik Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 07.
- Kanten, & Darna. (2017). Costomer behavior, marketing strategy, costumer satisfaction, and business perperformace, . *Jurnal Manajemen Bisnis* , 14.
- Kotler, P., & Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi ke Tujuh*. Penerbit Salemba.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi ke 12*. Erlangga.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME : Journal of Management*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- Kurniawan Ho, P., & Sugiharto, D. S. (2017). *Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya*.
- Markovic, & Jankovic. (2013). Exploring the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction In Croatian Hotel Industry. *Tourism and Hospitaly Management*.

- Markovie, S., & Jankoie, S. R. (2013). Exploring The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction In Croatian Hotel Industry. In *Tourism and Hospitality Management* (Vol. 19, Issue 2).
- Mauimunah, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. *Jurnal Manajemen*, 2.
- Podengge, R. K., & Haryani. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1, 70–89.
- Rasheed, & Abadi. (2014). *Impact of servive quality trust and perceived value on costumer loyalty in Malaysia service industries, Procedia - Social and Behavioral Sciences* . 164.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 1.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *ManajemenKewirausahaan JMK*, 3(2), 72–89. <https://doi.org/10.32503/jmk.v3i2.344>
- Sari, et. , al. ,. (2019). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. In *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*, , 1.
- Sari, & Zamzam. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra bank terhadap kepuasan nasabah era covid 19 (studi kasus di pt. Bank mandiri kantor cabang palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional*, 2.
- Sihombing, april H. R., & raymodn. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sei Lekop*.
- Sivensan. (2012). Service quality and customer satisfaction a case study banking in Jaffna district sri lanka. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research* , 1.
- Sondakh. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang

- Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Syukkur, & Sudarwanto. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jombang Cabang Ngoro. *Journal of Business and Innovation Management* , 3, 327–338.
- Syukri, M. (2017). *Pengaruh Proses Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Cabang Putri Hijau Medan*.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Andy.
- Zeithmal, V. A. M. J. B., & Dwayned D. Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*.