

DAFTAR PUSTAKA

- Agung,Utama.2003.Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten Jurnal Opsi.Vol. 1 No. 2.
- Amelia,Lili,Sefi;Widayanto.2019.” Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang Bagian Servis)”Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol. 9, no. 1.
- Ariyani,Endah;Yunita, Dirgantara, Bayu,I Made.2018.”Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Atribut Produk Dan Lokasi Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Pada Butik Stage My Fashion Di Ngaliyan Semarang”.Vol. 7, No. 4.
- Berthanila,Rethorika.2017.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pt Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan)”Jurnal Sawala. Vol. 5, No. 2.
- Dewandi;Kasih,Yulizar;Cholid,Idham.2018.” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Emilia Palembang”.
- Dinata,Chandra,Muchti;Mardalena,Tri;Rachman,Arief.2020.”Sistem Pengelolaan Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau”. Jurnal Manajemen Riset dan Teknologi. Vol. 01 No. 2.
- Faradiba;Astuti,Sri Rahayu Tri.2013.”Analisi Pengaruh Kualitas Produk, Harga,Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen”.Journal Of Management.Vol.2.No.3.
- Fikri, Sirhan;Wiyani,Wiyani,Wakyu;Suwandar,Agung.2016.” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa”. Jurnal Bisnis dan Manajemen.Vol. 3 No.1.
- Fure,Hendra.2013.”Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca”. Jurnal EMBA. Vol.1 No.3
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gogoi,Bidyut Jyoti.2020.Service Quality Measures: How It Impacts Customer Satisfaction And Loyalty. Journal Impact Factor 10.1471.Vol.11.

- Harfika, Jarliyah; Abdullah, Nadiya. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya". *Jurnal Balance*. Vol. XIV No. 1
- Hasanuddin, Makmur. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol 4. No.1.
- Ida, Sukmawati; James, Massie, D.D. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado". *Jurnal Emba* Vol.3 No.3
- Jamal, Ahmad; Naser, Kamal. 2002. "Customer Satisfaction And Retail Banking: An Assessment Of Some Of The Key Antecedents Of Customer Satisfaction In Retail Banking". *Journal Of Bank Marketing*. Vol.20.No.4
- Jaya, S, Brillyan; Mahfudz. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)". Vol. 7, No. 4
- Kim A, Woo Gon; Nee Ng, Christy Yen; Kim C, Yen-Soon. 2009. "Influence Of Institutional DINESERV On Customer Satisfaction, Return Intention, And Word-Of-Mouth International Journal Of Hospitality Management".
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). Diterjemahkan Oleh Bob Sabran. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta.
- Lumentut, L, Faris; Palandeng, D, Indrie. 2014. "Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado". *Jurnal EMBA*. Vol.2 No.3
- Mardikawati, Woro; Farida, Naili. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1.
- Maydiana, Luthfia. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri". *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)* Volume 07 No. 02.
- Meraz, Farid; Yuliardi; Khasanah, Imroatul. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Piriferal Melalui Kepuasan Pelanggan Konsumen Pada Minat Mereferensikan (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I)". Vol. 4, No. 4.
- Moha, Sartika; Loindong, Sjendy. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado". *Jurnal Emba* Vol.4 No.1

- Naidah;Rohani.2015.” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) Rayon Selayar “.Jurnal Ekonomi Balance.Volume 11 No 2.
- Nofitasari;Suddin,Alwi; Triastity,Rahayu.2016.”Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Nggone Konkoku Coffe House Di Surakarta (Survei Pada Pelanggan Nggone Konkoku Coffe House Di Surakarta)” .Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan.Vol. 16, No. 2.
- Pahlawan,Rezha,Muhammad;Laba,Rahman,Abdul;Pakki,Erlina;Hardiyono;Nurlia .2019.”Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar”. Journal of Business Administration.Vol 3, No 2.
- Parasuraman, A., V. A.;Zeithaml;L.L. Berry,1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Pujiyanti,Ayu.2019.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Quick Chicken Kota Jombang” .Journal Of Business And Innovation Management.Vol.1 No. 2
- Putri,Ester,Dwiningsih P S; Linawati,Lilik, Susanto,Bambang.2018.”Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW)” .Jurnal Matematika Dan Aplikasi Decartesian.Vol. 07, No. 2.
- Putro,Widjoyo,Shandy;Semuel,Hatane; Karina,Ritzky;Brahmana,M.R.2014.” Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Counter Hp “ Jati Bird” Semarang”. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1
- Purwandari,Suci.2015.”Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Lokasi Dan Kualitas Pengajar Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi,Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta”.Vol.2,No.4.
- Sastrawan,Wayan,I.2015.”Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Usaha Pedagang Kaki Lima Di Pantai Penimbangan Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng”.Ejournal Undiksha.Vol.5 No. 1.
- Setiawan,Rido;Kosasih;Sudrajat,Ajat.2019.”Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang”.Jurnal Buletin Studi Ekonomi. Vol. 24, No. 2.
- Sofyan, Lutfi,Indra, Pradhanawati,Ari; Nugraha,Susanta,Hari.2013.”Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan

Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang". *Journal Of Social And Politic. L. Vol. 2. No. 02.*

Srijani, Ninik; Hidayat, Sukma, Achmad. 2017. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center". *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA Vol. 7.*

Sudrajat, Ajat. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Buletin Studi Ekonomi. Vol. 24 No. 2.*

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,* Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4,* Andi Offset, Yogyakarta.

Utomo, Pudji, Danang; Khasanah, Imroatul. 2018. "Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Super Sambel Semarang Cabang Lamper)". *Diponegoro Journal Of Management. Vol. 7. No. 4.*

Wiennata, Alessandra, Audra; Hidayat, Wahyu. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol. 8, no. 3.*

William, Tiurniari Purba. 2020. "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam". *Jurnal Emba. Vol. 8, No. 1.*

Yola, Melfa; Budianto, Duwi. 2013. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Pokok Pada Supermarket". *Jurnal Optimasi Sistem Industri. Vol. 12. No. 12.*

Zuliarni, Sri; Hidayat, Taufik, Relon. 2013. "Analisis Faktor Pertimbangan Pebisnis Restoran Kelas Kecil Di Lingkungan Kampus Universitas Riau Dalam Pemilihan Lokasi Usaha". *Jurnal Aplikasi Bisnis. Vol. 3 No. 2.*