

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87-95.
- Adhithia Pranata, Erwin. 2021. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston INN Gideon*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Putera Batam.
- Adnan. 2020. *Pengaruh Atmosfer Cafe, Kualitas Produk dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Lhokseumawe.
- Ahmad Shariff, S. N. F., Omar, M., Sulong, S. N., Mohd Abd Majid, H. A., Mohamad Ibrahim, H., Jaafar, Z., & Ideris, M. S. K. (2015). The influence of service quality and food quality towards customer fulfillment and revisit intention. *Canadian Social Science*, 11(8), 110-116.
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314-324.
- Al-Tit, A. A. (2015). The effect of service and food quality on customer satisfaction and hence customer retention. *Asian social science*, 11(23), 129.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305-322.
- Andhika, S., & Ferdinand, A. T. (2019). Analisis pengaruh lingkungan jasa (Servicescape) terhadap kepuasan konsumen dengan nilai pengalaman dan koneksi merek diri sebagai variabel intervening (studi pada pengunjung lawang sewu). *Diponegoro Journal of Management*, 8(4), 1-12.
- Arfidano Fredika. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada CAFE Kalodhangan Kebonsari Surabaya*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas 17 Agustus 1954 Surabaya.

- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Bitner, M. J dan Zeithaml, V. A., 2003. *Service Marketing*. Tata Mc. Graw Hill, New Delhi.
- Dago, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: *Global Research And Consulting Institute*.
- Dalyono. (2009). Psikologi Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. In *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)* (Vol. 1, pp. 278-293).
- Dewi Arlen. 2009. *Pengaruh Lingkungan Fisik dan Antrian Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Eka Mukti Lestari, Aristia. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifudin Zuhri. Purwokerto.
- Eko Patri. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Just CAFE di Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Endang, E., & Sugiyanto, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1031-1042.
- Engel, Blackwell and Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang

- Gie, T. L. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Herdianto Limbong. 2019. *Analisis Pengaruh Produk, Persepsi Harga dan Suasana CAFE Terhadap Kepuasan Konsumen di Ling-Lung CAFE Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Jelitha Alma, A. (2018). *Prinsip Diplomasi Lingkungan terhadap Pengelolaan Sungai Mekong oleh Mekong River Commision (MRC)* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).
- Juliandi A, Irfan dan Manurung S. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan : UMSU PRESS. H65.
- J. Paul Peter & Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen*. 2nd. Ed. 4. Jakarta : Erlangga.
- Kalumata, R., Wuryaningrat, N., & Tambun, G. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI KOTA TOMOHON. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2).
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Harlow: Pearson.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Edisi Tujuh, Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Marinda Yunisa. 2018. *Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Limasan Cafe Karawang*. Tesis Prodi Manajemen Pemasaran. Universitas Pelita Bangsa. Cikarang.
- Maulida, L. (2018). *Studi Faktor Lingkungan Terhadap Hasil Tangkapan Purse Seine Yang Di Daratkan Di Pelabuhan Perikanan Pondokdadap Sendang Biru Kabupaten Malang Pada Bulan April-Juni 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik.
- Nadianingrum, Nurul Wahyu dan Asron Saputra. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Capella Dinamik Nusantara. Khazanah Ilmu Berazam Volume 3, Nomor 3, September 2020. e-ISSN : 2621-9441, p-ISSN : 2623-1041*
- Nadya Pradipta. 2019. *Pengaruh Lingkungan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Sandalwood Boutique Hotel Lembang*. Skripsi Prodi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata. Bandung.
- NATSIR, K., & MIMI, M. S. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 164-173.
- Ngalim Purwanto. 2003. Psikologi Pendidikan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurul Hidayah. 2019. *Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kabupaten Bulukumba*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar. Makassar.
- Oliver, R. L. 1996. *Satisfaction, A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: Mc Graw Hill.
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat.jakarta.
- Priansa, D. J. (2017). Pengembangan strategi dan model pembelajaran: inovatif, kreatif, dan prestatif dalam memahami peserta didik.
- Prabaningtyas, K. E., & Djastuti, I. (2019). *ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN LINGKUNGAN NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Karyawan bagian Penunjang RSUD dr. Ashari Pemalang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Pungkisari, Estri. 2019. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pemancingan dan Resto JOWO Deles Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

- Rezki Utami. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan pada Hotel Grand Meranti Selatpanjang*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru.
- Ridwan, A. (2010). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika Cetakan Kedua*.
- Rusdina, A. (2015). Membumikan etika lingkungan bagi upaya membudayakan pengelolaan lingkungan yang bertanggung jawab. *Jurnal Istek*, 9(2).
- Saputri, C. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Epson Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Sedarmayanti, S., & Haryanto, H. (2017). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja tenaga kependidikan fakultas kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(1), 96-112.
- Shariff, S. N. F. B. A., Omar, M. B., Sulong, S. N. B., Abd Majid, H. A. B. M., Ibrahim, H. B. M., Jaafar, Z. B., & Ideris, M. S. K. B. (2015). The influence of service quality and food quality towards customer fulfillment and revisit intention. *Canadian Social Science*, 11(8), 138-144.
- Kalumata, R., Wuryaningrat, N., & Tambun, G. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TRANSPORTASI ONLINE GRAB DI KOTA TOMOHON. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2).
- Soekotjo, H. (2020). Pengaruh Eps, Cr, Roe Terhadap Harga Saham Perusahaan Properti Dan Real Estate. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(7).
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Sheppard, B. H., Hartwick, J., & Warshaw, P. R. (1988). The theory of reasoned action: A meta-analysis of past research with recommendations for modifications and future research. *Journal of consumer research*, 15(3), 325-343.
- SAPUTRI, F. S., & RAHARDJO, S. T. (2020). *ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN TOKO, VARIASI PRODUK, PROMOSI*

PENJUALAN, DAN TENAGA LAYANAN PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA ALFAMART H825 SEMARANG, JAWA TENGAH) (Doctoral dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.

Sugiyono. 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sumiati. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara*. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol 7. No. 2 ISSN 2541-187X.

Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta : Penerbit PT. Rineka Cipta.

Susi Susanti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di COFFE EE Pekanbaru*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Pekanbaru.

Tri Widiarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Usaha dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Mister Geprek Bandar Lampung*. Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Bandar Lampung.

Tse dan Wilson. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta. Yusef Suhatanto, Antonius. 2018. *Pengaruh Lingkungan Fisik, Makanan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Restoran dan Word of Mouth*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39-53.

Utomo, N. A., & Rianawati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Hargaterhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 135-147.

Wardani, D. K., & Khoiriyah, D. (2018). Pengaruh strategi bisnis dan karakteristik perusahaan terhadap penghindaran pajak. *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 25-36.

Widiarti, T., Rizal, Y., & Rusman, T. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan Lingkungan usaha dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. *jee (Jurnal Edukasi Ekobis)*, 5(5).

Yendra, Y. (2021). ANALISA PENGARUH BIAYA PENGOBATAN, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS INDERAPURA KABUPATEN PESISIR SELATAN. *Matua Jurnal*, 3(1), 35-44.

