

REFERENCES

- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosmuen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* , 51 (2), 1-7.
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23-29. <http://dx.doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. (*JOM FISIP*), 5 (1), 1-13.
- Nyoko, L., Fanggi, Nursiani, P.N. (2016). The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction in PDAM Kupang's Service Counters. *Journal of Management (SME'S)*, 2 (1), 59-75
- Lubis, S.A., Andayani, R.N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232-243
- Moha, S. dan S. Loindong. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4 (1), 583.

Noeraini, I. A. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5 (5), 7-16.

Saputra, A. D., Nursalim, M., & Arumsari, G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura Di Malang. *Jurnal Eksekutif*, 15 (1).

Rahi, S. (2017). Research design and methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*. 6(2).

Kurnia, Y., Silveni, & Chair, M.I. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Bumiminang Padang, p3-11.

Lubis, S.A., Andayani, R.N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam, *Journal of Business Administration*, 1(2), 232-243

Sabandar, A.R.D.M., (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Kantor Depan Terhadap Kepuasan Tamu Di Marbella Suites Bandung.

- Saputri, M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Solo Di Samarinda. *Ejournal Administrasi Bisnis* , 6 (2), 512-525.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Alfabeta.
- Al-Haqam, R. F., & Hamali, A. Y. (2016). The Influence of Service Quality toward Customer Loyalty: A Case Study at Alfamart Abdurahman Saleh Bandung. *Binus Business Review* , 7(2), 203-212.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosmuen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* , 51 (2), 1-7.
- Ainiyah, N., Deliar, A., & Virtriana, R. (2016). The Classical Assumption Test To Driving Factors Of Land Cover Change In The Development Region Of Northern Part Of West Java. *The International Archieves of the Photogrammetry*, 41(B6), 205-210.
- Zulganef. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Dan Manajemen*. PT Refika Aditam
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Penerbit ANDI.
- Enlai, W. (2017). The Influence Of Service Quality, Customer Satisfaction Towards Revisit Intention In Planet Futsal.

- Magdalena, R., Krisanti, A.M., (2019). Analisis Penyebab dan Solusi Rekonsiliasi Finished Goods Menggunakan Hipotesis Statistik dengan Metode Pengujian Independent Sample T-Test di PT. Merck, Tbk. 16(1), p.2
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Nuryadi, Rahmawati, P., (2018). Persepsi siswa tentang penerapan model pembelajaran berbasis proyek ditinjau dari kreativitas dan hasil belajar siswa. *Journal of Mercumatika*, 3(1), 53-62. <http://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/mercumatika>
- Winata, E. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Inna Dharma Deli Medan. *Jurnal Ilman*, 4(1), 1-17.
- Sharma, S., & Srivastava, S. (2018). Relationship between service quality and customer satisfaction in hotel industry. *Tourism Research Journal*, 2(1), 42-49.
- Sarwono, J., & Salim, H. N. (2017). *Prosedur-Prosedur Populer Statistik Untuk Analisis Data Riset Skripsi*. Penerbit Gava Media.
- Githiri, M., Khayiya, R., & Mutisya, M. (2019). Influence of Service Quality Towards Customer Satisfaction and Return Intention: A Study At Star-Rated Restaurants. *Customer satisfaction and return intention*, p.3.