

## REFERENCES

- Abrudan, I. N., Pop, C. M., & Lazăr, P. S. (2020). Using a general ordered logit model to explain the influence of hotel facilities, general and sustainability-related, on customer ratings. *Sustainability (Switzerland)*, 12(21).  
<https://doi.org/10.3390/su12219302>
- Amalia, N. (2019). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pemesanan E-Ticket Dan Dampaknya Pada “Net Benefit” (Studi Kasus Pada Situs Website Traveloka)*. 1–110.  
<https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/16119/15312242.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- Andari, C. L. S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Studi kasus pengunjung The Sila`s Agrotourism Br. Batusesa, Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.  
<https://repository.usd.ac.id/13192/>
- Andraini, D. D. (2018). *Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna*.  
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10522/110907112.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Azhari, M. F. (2017). *Pengaruh Self Assessment System Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tax Evasion (Survey Pada Kpp Madya Bandung, Kpp Pratama*

*Bandung Cibeunying, Kpp Pratama Bandung Cicadas, Kpp Pratama Bandung Tegallega, Dan Kpp Pratama Bandung Bojonagara*). Repository: UNPAS, 77–78. [http://repository.unpas.ac.id/27868/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/27868/5/BAB%20III.pdf)

Buchari, A. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.

Dewi, T. P. (2020). *PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS LABA (Studi pada Perusahaan Food and Beverages yang listing di Bursa Efek Indonesia tahun 2014-2018)*. 5–24. <https://repository.stiedewantara.ac.id/1353/>

Eka, E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir*. *Jurnal Niara*, 9(2), 100–109.  
<https://www.neliti.com/publications/115107/kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-camat-rumbai-pesisir>

Fauziah, N. D. (2017). Pengaruh e-loyalty dan Islamic perceived of risk terhadap keputusan repurchase pada pelanggan e-commerce fashion muslim.  
*Pengaruh E-Loyalty Dan Islamic Perceived of Risk Terhadap Keputusan Repurchase Pada Pelanggan e-Commerce Fashion Muslim*, 43–55.  
<http://digilib.uinsby.ac.id/18453/>

- Garina, A. F. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL INNA SIMPANG*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7–24.  
<http://repository.untag-sby.ac.id/263/>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermayani, D. (2021). *FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OS HOTEL BATAM*.  
[http://repository.upbatam.ac.id/778/1/cover s.d bab III.pdf](http://repository.upbatam.ac.id/778/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf)
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- IRAWANSYAH, M. N. L. H. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN*.  
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/8827>
- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2017). *Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah*

*Property. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 12.

<https://doi.org/10.24815/jimen.v2i1.3826>

Jasfar, F. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Kasmir. (2017a). *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.

Kasmir. (2017b). *Customer Services Exellent Teori Dan Praktik*. Jl. Raya Leuwinanggung No 112 Kel Leuwinanggung Kec Tapos Kota Depok 16956: Pt Rajagrafindo Persada.

Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Keller, K. &. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Macaman Jaya Cemerlang.

Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.

Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Olivia, D. Y. (2021). *ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PENUMPANG DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PO. NUSANTARA ( Studi kasus Pada Penumpang PO.Nusantara Semarang – Jakarta )*. <http://repository.unimar-amni.ac.id/3529/>

Pane, A. M. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal*. *Journal of Chemical*

*Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

<http://repository.unugha.ac.id/790/1/4.pdf>

Pratiwi, M. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, terhadap kepuasan konsumen di penginapan lebar daun palembang*. 1–126.

[http://eprints.radenfatah.ac.id/3157/1/Meva Pratiwi %2814190189%29.pdf](http://eprints.radenfatah.ac.id/3157/1/Meva%20Pratiwi%20%2814190189%29.pdf)

Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Puspitasari, D. A., & Basuki, R. S. (2019). *PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN DAPOER MIE GALAU MALANG*.

<http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/293>

Rahmadi, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. <http://repository.upbatam.ac.id/795/>

Rezi. (2021). *ANALISIS FAKTOR FASILITAS, TARIF DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BRT TRANS SEMARANG ( Studi Kasus Pada BRT Trans Semarang Koridor VII )*.

<http://repository.unimar-amni.ac.id/3645/>

Rikky. (2020). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA*

*INDONESIA (PERSERO) TBK BATAM.*

[http://repository.upbatam.ac.id/218/1/cover s.d bab III.pdf](http://repository.upbatam.ac.id/218/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf)

Sabila, V. E. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Grab Bike di Mall Palembang.* 18–38.

<http://repository.radenfatah.ac.id/6953/>

Saragih, H. (2017). *STUDI IDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN.*

<http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/1257>

Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial,* 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>

Situmeang, L. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. Journal of Chemical Information and Modeling,* 53(9).

<http://repository.uinsu.ac.id/3127/1/SKRIPSI.pdf>

Suciati, L. A. (2019). *ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI KECIL MENENGAH (IKM) BATIK (Studi kasus pada CV. Batik Marem,*



*Yosowilangun Lor, Lumajang).*

<http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id/570/>

Sugiyono. (2011). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D”*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Surjana, D. S. (2018). *Pengaruh Moderasi Web information quality, System quality, Reliability Dan Assurance Terhadap Hubungan Dimensi Budaya Uncertainty Avoidance Dengan Online Shopping*.

<http://repository.unika.ac.id/16567/>

Suryawan, D. K. (2018). *Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (Sim) Golongan C. Majalah Ilmiah DIAN ILMU, 15(1), 58–74*.

<https://doi.org/10.37849/midi.v15i1.52>

Syahdima, A. R. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTELGRAND ZURI PALEMBANG. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTELGRAND ZURI PALEMBANG*.

[http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/602/1/212013463\\_BAB\\_I\\_DAFTAR\\_PUSTAKA.pdf](http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/602/1/212013463_BAB_I_DAFTAR_PUSTAKA.pdf)

Syahroni, M. I. (2020). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KAFE KEIBAR (STUDI KASUS KAFE KEIBAR PAMULANG)*. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents.

[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/56087/1/MUHAMMAD\\_ILYAS\\_SIAHRONI-FEB.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/56087/1/MUHAMMAD_ILYAS_SIAHRONI-FEB.pdf)

Tauha, L. O. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pemanduan PT Bias Delta Pratama. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pemanduan PT Bias Delta Pratama.*

<http://repository.upbatam.ac.id/178/>

Tjiptono, F. (2002). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2006). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Tjiptono, F. (2017). *Service Quality and Satisfaction*. Jakarta: Edisi tiga. Andi.



Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan konsep, pengukuran, & strategi*. Yogyakarta: Andi.

Wahyuni, L. (2018). *Pengaruh Promotion, People, dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Konsumen Transportasi Online Go-Jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I FEB dan FKIP Universitas Pasundan Bandung)*. Universitas Pasundan, 29–100.  
<http://repository.unpas.ac.id/37017/>

Widyaningrum, I. D., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. XX(Xx), 1–22. [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf)