

DAFTAR PUSTAKA DAN KUTIPAN

- Adam, M. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Bandung: Alfabeta* (Vol. 16).
- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).
- Al Arif, M. N. R. (2021). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194. Retrieved from <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Apriani, M. (2011). Analisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat mereferensikan. diponegoro.
- Fakrun Nissa, A. (2019). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH PONOROGO* (Vol. 126). Institut agama islam negeri ponorogo.
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2011). Service, Quality dan Satisfaction. In *Yogyakarta: Andi*.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). How to design and evaluate. In *Research in education*.
- Garvin, D. A. (2004). strategi marketing. In *Strategi Marketing. Yogyakarta: Andi*.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Multivaritate Program SPSS, edisi 4. In *Badan Penerbit Universitas Diponogoro, Semarang*.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Hasan, S. E. A. (2010). *Marketing bank syariah: cara jitu meningkatkan pertumbuhan pasar bank syariah*. Ghalia Indonesia.
- Hendryadi, S. (2015). *Metode Riset Kuantitatif, Edisi Pertama*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Hill, N., Roche, G., & Allen, R. (2007). *Customer satisfaction: the customer experience through the customer's eyes*. The Leadership Factor.
- Kasmadi, N. S. S. (2014). Panduan modern penelitian kuantitatif. In *Bandung: Alfabeta*.

- Khusaini, A. (2016). *analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di spa club arena yogyakarta.*
- Kotler, P. (2012). *Marketing Management.* New Jersey: Pearson Prentice Hall. Inc.
- Larasati, D. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Jurnal Gema Wisata, 16*(3), 874–884. Retrieved from <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi, Edisi ke-3. In *Jakarta: Erlangga.*
- Madona, F. (2017). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang 16 pilar Palembang (Vol. 13).
- Mulyadi, M. (2013). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, 15*(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Nur layaalin, Y. (2017). pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pengan (study kasus pada pelanggan top 40 family karaoke yogyakarta (Vol. 4).
- Nurchahyo, A. (2018). Peran Digital Marketing dan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome. *RELEVANCE : Journal of Management and Business, 1*(1), 15. <https://doi.org/10.22515/relevance.v1i1.1270>
- Oceano Indianto, I. K. (2015). Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel ” Ocean Auto Wheels ” Di Semarang. *Diponegoro Journal of Management, 4*(2013), 1–12.
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis, 3*(1), 195527.
- Pratiwi, M. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, terhadap kepuasan konsumen di penginapan lebar daun Palembang.*
- Purwanto, S. D. (2016). Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern. In *Jakarta: Salemba Empat.*
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis, 13*(1), 69–80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.145>
- putri jayanti, I. (2015). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek kimia farma atmo Palembang.* MUHAMMADIYAH PALEMBANG.

- Radito Th A. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Illmu Manajemen*, 11, 1–26.
- Rambat, L. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. In *Edisi Ke* (Vol. 3).
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, s s. (2020). *PENGARUH SERVICE PERFORMANCE, KEPERCAYAAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SULUTGO CABANG BEO*. 8(3), 332–343.
- Saefuddin, A., Notodiputro, K. A., Alamudi, A., & Sadik, K. (2009). Statistika Dasar. In *Jakarta. Grasindo*.
- Sangadji, E. M. (2013). Perilaku Konsumen. In *Andi Offset. yogyakarta*.
- Sanjaya, W. (2013). Penelitian Pendidikan jenis, metode dan prosedur. In *Jakarta: Kencana*.
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*. Sage.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian*. Bumi aksara.
- Situmeang, L. S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate medan*.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38.
<https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian manajemen. In *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). In *Bandung: Alfabeta* (Vol. 28).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. In *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Suseno, Y. D., & Suddin, A. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel moderasi*. XXIX(2), 149–165.

- Taniredja, T. (2012). hidayati Mustafidah. In *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*.
- Tjiptono, F. (2012). Mewujudkan layanan prima, service management. In *Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa–Prinsip. In *Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2015). Edisi 4. In *Yogyakarta: CV. Andi Offset*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta. ANDI*.
- Wiratna, S. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. In *PT Pustaka Baru, Cetakan pertama*.
- Zaenudin, A., & Purba, T. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. MULTI PRIMA DAYA PERKASA*. 3(September), 486–497.