

DAFTAR PUSTAKA

- Asna (2017). *Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia*. 1 – 139
- Agus, Sulistiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung. Alfabeta.
- Consuegra, D Molina (2007), *An Integrated Model Of Price, Satisfaction And Loyalty: An Empirical Analysis Inservice Sector*. *Jurnal Of Product & Brand Management*.
- Clara, & Hendri. (2020). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah*. *Jurnal Ilmiah Kohesi*. Vol. 4 No. 3. Juli 2020
- Engel. (2014). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 32–41.
- Fitri, L. (2021). *Pengaruh Fasilitas, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan S Hotel Di Kota Batam*. 1–59.
- Husein, Umar. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesi.
- Irawan, Handi. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2012), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: UNDIP.
- Kuncoro. (2013). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis & ekonomi*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kotler, Amstrong. (2013). *Prinsip – prinsip pemasaran, edisi ke 12*. Penerbit Erlangga
- Kotler, & Keller (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*.
- Kotler, Philip. (2005) *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christoper., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa. Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Marzuki. (2005). *Metodologi Riset*. Yogyakarta. Ekonisia.

- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nazla. (2017). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Saudara Syariah Medan*. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–110.
- Retno. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Tribuwana Tunggaladewi. Vol. 8 No.4
- Rizaldy, (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga, Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan Arfa Barbershop Di Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Rahmah, siti. (2019). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hairos Water Park Medan*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Medan
- Sumarni, dan Wahyuni. (2006). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 1*. Yogyakarta : Andi.
- Suharsimi. Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Samsir, Nur. (2020). *Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Makasar.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. (2004), *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta, Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2, Yogyakarta : Andi

Zeithaml, Bitner dan Gremler (2008). *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across The Firm*