

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. & Tantri, F. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H. and Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), pp.13-24.
- Anggraini, Citra, & Imaniyati, N. (2018). Fasilitas Belajar Dan Manajemen Kelas Sebagai Determinan Terhadap Prestasi Belajar Siswa. *Jurnal Manajemen Perkantoran*, 3(2):206-213.
- Anggraini, Nia, & Alhempri, R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Manajemen*, 9(1):1923 -1930.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampong Air Batam Center. *Jurnal Ilmiah Universitas Putera Batam*, 6(2):77-85.
- Buyung, Y. (2019). Pengaruh Mix Marketing Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Siswa Kursus Bahasa Inggris (Studi Kasus Siswa Kursus Di New Bright Institute Sukabumi). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(1):1-9.
- Emmywati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditatin Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(3):1-8.
- Fikri, M., El, & Ritonga, H.M. (2017). Dampak Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Wisatawan Ke Bumi Perkemahan Sibolangit. *Jurnal Tools*, 8(2):87-94.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), pp.61-72.
- Harfikah, Jarliyah, & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Ekonomi*, 14(1):44-56.

- Harianto, D., & Subagio, H. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan, brand image, dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening konsumen kedai de-ja-vu Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).
- Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap di Hotel Sakura Palangka Raya. *Al – Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora*, (1):404–18.
- Haryati, & Siti. (2020). Kepuasan Belajar Siswa Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Kompetensi Profesional Guru Dan Fasilitas Belajar. *Jurnal Pendidikan*:21 -27.
- Horsu, E.N., & Yeboah, S.T. (2015). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana. *International Journal Of Econmic Commerce and Management*, 3(5):1451–64.
- Iqbal, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Jasa Kereta Api. *Jurnal Manajemen*:17 -25.
- Isnaini, Mutmainnah, Kusuma, D., & Noviani, L. (2017). Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Uns. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*:32 – 41.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.
- Kinayungan, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Cuci Motor Basudewa). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maryati, F. & Nur, E. H. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Jurnal Magisma*, 7(8):1-8.
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 7(2):444–50.
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan tata niaga*, 7(2):444-450.

- Noermanzah. (2019). Bahasa Sebagai Alat Komunikasi, Citra Pikiran, Dan Kepribadian. *Jurnal Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia*:306-319.
- Nurcahyo, Rianto, 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. *Jurnal Internasional Bisnis Manajemen*, 8(1):23 -29.
- Nastiti, U.D. (2015). Pengaruh Layanan Mengajar Dosen Dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pasundan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol, 22. No, 1.
- Pereira, N.G.K. & Sukaatmadja. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5(3), 455- 488.
- Pranitasari., D. (2017). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Soerabi Bandung Enhaii Cabang Rawamangun). *Jurnal online Internasional dan Nasional*, 20(1):26-42.
- Priansa, D.J. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, (*Bandung: Alfabeta*):196-197.
- Rahmah, C.A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2):30-44.
- Ritonga, & Nurmasari, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2):30-44.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2):312-318.
- Sabilah & Erida. (2020), Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Grab Bike di Mall Palembang Icon. *Jurnal Manajemen*:15-22.
- Santika, Fiska, Johan, & Haryana, G. (2019). The Effect Of Learning Facilities Toward Student Learning Outcomes In SMAN 1 Teluk Kuantan Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Pendidikan*:45 – 51.

- Setiawan, R. dkk. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 24(2):1-5.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kuallitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Bayuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 12(1):15-25.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *Jurnal Immmiah Universitas Putera Batam*, 6(2):86-91.
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tombeng, B dkk. (2019). Pengaruh Kulitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal Emba*, 7(1):891-900.
- Tombeng, B., & Roring, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal Emba*, 7(1):891–900.
- Wajdi, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Motor Honda (Ahass) “Safari Service Padang”. *Jurnal Akuntansi Akademi Indonesia Padang*, 2(1):14-21.
- Yuni, B. (2019). Pengaruh Marketing Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Siswa Kursus Bahasa Inggris. *Jurnal Bisnisman Riset Bisnis dan Manajemen*, 1(1):1-9.