

3. Referensi

- Adinda, O. P. M., & Abrian, Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Favehotel Olo Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 15104–15112.
- Agusiady., & Sudaryana, B. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Almarkomah. (2022). Hubungan antara trust dengan kepuasan pernikahan pada pasangan yang menjalani long distance relationship. *Repositori Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Mas Said*.
- Amstrong, Gary & Philip, K. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jilid 1). Penerbit Prenhalindo.
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Solusi*, 18(3), 77–88. <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i3.2610>
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 3(3), 217–230.
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Budiarto, B. R & Santoso, B. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVICE PERFORMANCE, LEAN SERVICE, DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Griffin. (2018). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan* (Erlangga (ed.)).
- Hakim, A. L., & Faizah, E. N. (2023). Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Empiris pada Minuman dan Makanan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 19(2), 139–150. <https://doi.org/10.31940/jbk.v19i2.139-150>
- Halim, F. et. al. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Ikhsan, M. F. (2018). *Pengaruh kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online shop Lazada Indonesia*.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *No Title* (Manajemen). PT Indeks.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management SixteenthNo Title*. Pearson Education Limited.
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>
- Ridwan, M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). HOW TRUST AND QUALITY OF INFORMATION AFFECT BUYING INTEREST AND PURCHASING DECISIONS. *Nternational Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*.

- Rifa'i, K. (2019). *Membangun loyalitas pelanggan*. Hikam Pustaka.
- Rosmayati, S. et al/dkk. (2020). *perilaku konsumen dan perkembangannya di Era digital*. Windina Bhakti Persada.
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Tauha, L. O. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kepuasan Konsumen [ada jasa Pemanduan PT Bias Delta Pratama]*.
- Tjiptono Fandy, A. D. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, G. C. (2020). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Wibowati, J. (2020). No Title. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.