

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2011. Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi. *BPFE UGM, Yogyakarta*.
- Artikunto. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Dawi, N. M., Jusoh, A., Streimikis, J., & Mardani, A. (2018). The influence of service quality on customer satisfaction and customer behavioral intentions by moderating role of switching barriers in satellite pay TV market. *Economics & Sociology*, 11(4), 198.
- Hansen, D. V., Hanson, J. E., & Sheng, M. (2018). Microglia in Alzheimer's disease. *Journal of Cell Biology*, 217(2), 459-472.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada kantor Samsat Manado. *Fak Ekonomi Univ. Sam Ratulangi Manado*.
- Irawan, R. R., Sumarwan, U., Suhardjo, B., & Djohar, S. (2014). Strategic model of tin mining industry in indonesia (Case study of Bangka Belitung Province). *International Journal of Business and Management Review*, 2(3), 48-58.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Pemasaran*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management, global edition*. Pearson Education UK.
- Nurchahyo, R., 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. *Binus Business Review*, 8(1), 23-29.
- Merentek, Y. F., Lopian, J., & Soegoto, A. S. (2017). Pengaruh kualitas produk, suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada kfc bahu mall manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian. Cetakan ke-7. Bandung: Alfabeta*.
- Rivai, veithzal. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*.

Jakarta: PT. Raja grafindo persada.

Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.

Sarjono dan Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat, Jakarta.

Siregar, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. *Jakarta: Kencana*. Sugiyono. 2015. Metode Penelitian manajemen. *Bandung: Refika aditama*.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.

Tatik. 2017. Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global. *Catatan ke-1, Prenamedia Group*

Tjiptono Fandy. 2014. Pemasaran jasa-prinsip, Penetapan dan penelitian, *andi offset, Yokyakarta*

Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. *Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada*.

Usman, Husaini. 2014. *Manajemen*. Edisi empat. *Jakarta: PT. Bumi Aksara*.

Wibowo, S., & Supriadi, D. (2013). Ekonomi Mikro Islam. *Bandung: Pustaka Setia*.