

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, rafani, y., & hariyani. (2017). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, *17*(september), 49–61.
- Andari, c. L. S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung studi pengunjung the sila's agrotourism.
- Apriyadi, d. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu , fasilitas kereta api di stasiun purwosari, (99), 71–83.
- Budianto, a. (2014). Pengaruh ketepatan waktu, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna kereta api masal cepat.
- Ferdinand, a. (2006). *Metode penelitian manajemen: pedoman penelitian untuk skripsi, tesis dan disertai ilmu manajemen*. Semarang: universitas diponegoro.
- Ghozali, i. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. (arif, ed.). Semarang: badan penerbit undip.
- Kotler, p. (2010). *Manajemen pemasaran* (edisi tiga). Jakarta: erlangga.
- Layaalin, y. N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pelanggan top 40 family karaoke yogyakarta).
- Lewis, r. C., & booms, b. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *American marketing*, 99–107.
- Mutaqin, a. (2006). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal ilmu & riset manajemen*, 3(12).
- Oetama, s., & sari, d. H. (2017). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank mandiri (persero) tbk, 59–65.
- 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*, 1–79.
- Raharjo, a. S. (2009). Pengaruh fasilitas, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa internet di kecamatan gajahmungkur semarang.
- Sekaran, u., & bougie, r. (2013). *Research methods for business: a skill-building approach 6th edition*. United kingdom: jhon wiley & sons ltd.
- Setiawan, m. A. (2014). Kata kunci :analisis pengaruh ketepatan waktu, harga dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan percetakan cv. Aladin.

- Sinaga, r. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu hotel harmoni batam.
- Umayya, i. S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi eka adhayani aksara.
- Wibowo. (2013). *Manajemen kinerja*. Jakarta: rajawali pers.
- Wibowo, f. S. A. (2011). Analisis hubungan faktor layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pajang surakarta.
- Widyadinata, y., & toly, a. A. (2014). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna e-filing. *Tax & accounting review*, 4(1), 1–13.