

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad (2015) Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta, 17- 18.
- Afriadi, Y ., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1-15.
- Alif, Herdi. (2019). Sejarah PT Pos Indonesia yang Dikabarkan Mau Bangkrut. Detik.com, Detik Finance, 22 Juli 2019
- Agustina, Shinta. (2011). Manajemen Pemasaran. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Ambartiasari, G., Lubis, A. R., & Chan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3), 12–23.
- Amstrong, Michael. (2014). A Handbook of Human Resources Management Practice. 13th edition. Philadelphia: Kogan Page
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket TERHADAP Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *MAGISTRA*, 29(99), 73–77.
- Apple, James M.,(1990), "Tata Letak Pabrik dan Pindahan bahan Edisi ketiga" .ITB Bandung
- Arief, 2007, Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Bayumedia Publishing, Malang

- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013 Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Danang, Sunyoto. (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Faradisa, I., Budi, I., & Minarsih, M. M (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS CAFE). *Journal of Management*, 2(2), 1-13.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Joesyiana, K. (2018). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekabaru (Survey pada Mahasiswa Semester VII Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau). *Jurnal Valuta*, Vol. 4(1), 71–85.
- Kamadi, & Nia S. Sunariah. (2016). Panduan Modern Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. (2018). Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap
- Ninik, Sriyani. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 07, 33.
- Nirwana. (2014). Pemasara Jasa. Jakarta: Alta.

- Parasuraman, A. (2013). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For future Research. *Journal Of Marketin*
- Pasolong Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Raharjani, J., (2005), *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol.2 No.1, Januari 2005.
- Rismawati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bamboo Family Massage And Reflexiology Bandung. *Almana*, 1(2), 1–13.
- Saenawati, Desi, (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pad PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1, 60.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Journal of Manajemen*, 7(4), 1–8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Sedjati, R. S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinaga, O. S., Irianto, H., & Widiyanti, E. (2017). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Konsumen Rumah The Ngoro Donker Kemuning). *AGRISTA* .
- Siregar, Syofian. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta:

Bumi Aksara.

Soegoto, A. S., & Jorie..., R. J. (2019). the Effect of Servicescape, Facilities and Quality of Service Quality of Consumer Decisions To Choose Goldenlake Resort. *5812 Jurnal EMBA*, 7(4), 5812–5820.

Sudaryono. (2018). *Metodologi penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(5), 1–19.

Taniredja, T. dan Mustafidah, H. (2014). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Worong, G. L., & Pelleng, F. A. O. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pos Indonesia Cabang Tanawangko. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik*.