

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen: Fungsi-Proses-Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Apriliyanto, Muhammad Dwi. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Kusuma Wijaya Surabaya
- Badrudin. (2014). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Budianto, Apri. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak
- Effendi. (2014). *Kepemimpinan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa
- Hidayat, Fahmi. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang
- Handoko, Tarsisius Hani. (2014). *Manajemen Edisi Kedua Cetakan Ketiga Belas*. Yogyakarta: BPPF
- Hasibuan, Malayu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Indrasari, Meithiana (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

- Larasati, Sri. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sleman: Edisi Kesatu.
CV BUDI UTAMA
- Marisa, Ratna. (2017). *Pengaruh Pajak, Bonus Plan, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Transfer Pricing*. Jurnal Akutansi UNESA.
- Mulyadi, Andi. & Pancasasti, Ranthy. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Technomedia Journal*, 7(1), 11–21. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1754>. Diakses (15 Februari 2023).
- Pamungkas, Hamid Prasetya. (2017). *Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap kemampuan dan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang*. Tersedia:<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/indeks.php/jab/article/view/1702>. Diakses (15 Januari 2023).
- Palenewen, Pieter. (2014). “*kualitas layanan dan fasilitas pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah bank bri cabang pembantu palu*” Jurnal EMBA.
- Parasurahman. (2015). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol.64, No. 1: 12-37
- Putra, Arya Maman. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BCA Cabang Kanjengan Semarang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rivai. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari teori ke praktik*. Edisi Ke-3. Jakarta: Rajagrafindo
- Rizal. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri*. Deepublish
- Saputri Ardyana. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan*. Hardjono Baturetno.Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sharon, Giselle Lyrics. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang*.

- Skripsi Fakultas Ekonomi & Bisnis Digital Library. Universitas Diponegoro.
- Shinta, Agustina. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Soekidjo, Notoatmodjo. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sofyan, Luthfi Indra., Pradhanawati, Arie., & Harry, Susanto. (2013). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Journal Of Social and Politic*. 2013, Hal.1-12.
- Sofyan. (2018). *Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja(K3) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bekaert Indonesia Plant Karawang*. Jurnal Manajemn dan Bisnis Kreatif.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: In Media.
- Susanti, Wahyuni. (2017). *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi offset, Yogyakarta*.

- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Utami, Wahyu & Indah. (2017). *Perilaku Konsumen*. Sukoharjo, Jawa Tengah: CV. Pustaka Bengawan.
- Widyaningrum. (2020). *Pengaruh Fasilitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. *Jurnal STEI Ekonomi*. 2020. 1-22
- Wijaya, Mieke Elita (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Waterpark Semawis Semarang*. Fakultas Ekonomika & Bisnis Digital Library. Universitas Diponegoro
- Zakiy. (2017). “*pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening*” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Zulfikry. (2022). “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar*” *Jurnal Maksipreneur*.