

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan*. Cet.2, Yogyakarta: BPFE.
- Arifin, Samsul. 2011. "Pengaruh kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel jepara indah". *Jurnal Dinamika Ekonomi dan bisnis*. Vol No 8.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Daradzat, Zakiah. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Cetakan ke 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava.
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian – Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

- Kertajaya, Hermawan. 2014. *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. Jakarta: PT Indeks.
- _____. 2021. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Edisi Keenam Yogyakarta: Andi.
- Mardiyani Yuyun dan murwatiningsih. 2015. "Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang". *Jurnal Manajemen Bisnis, Universitas Negeri Semarang*.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers Nirwana. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alta.
- Nisfanoor, Muhammad. 2011. *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Pratiwi, Nurul Jihan. 2019. "Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Sekretariat Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan". *Pendidikan Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Makassar*. Hal: 4.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan ke tujuh. Jakarta: Bumi Askara.
- Sofyan, I. L., Ari P., dan Hari Susanta Nugraha. 2013. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang". *Semarang: Diponegoro Journal of Social and Politic*.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: PT Alfabet.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Suryosubroto, B. 2013. *Proses Belajar Mengajar Di sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syahlina, Maya dan Nasib. 2019. “*Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api (Persero) Medan Melalui Fasilitas dan Pelayanan*”. *Manajemen Pemasaran, Politeknik Unggul LP3M*. Vol. 12: 51.
- Tegor et al. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Klaten: Lakeisha
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2012. *Strategi Pemasaran*, edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2014 *Pemasaran Jasa — Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*, Edisi Keempat, Yogyakarta: ANDI.

_____. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

<https://tangerangkab.go.id/kelapaduakel/profile-skpd/show/680/113>

Diakses pada tanggal 3, dan 4 mei 2023.