

DAFTAR PUSTAKA

- Asrulla, A., Putra, R. H., & Sari, N. K. (2023). *Metodologi penelitian: Teori dan praktik dalam penelitian sosial*. Mitra Wacana Media.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irnawaty, F. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pelabuhan Indonesia Regional 2 Tanjung Priok. *Mandalika, Mi*, 5–24.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (15th ed.). Erlangga.
- Louis, A., Rahman, B., & Sari, D. (2023). *Metodologi penelitian dan aplikasi akademik*. Prenada Media.
- Maydiana Luthfia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2), 444–450.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi.

Zaintara, M. Z. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada J&T Express di Pandaan). *Jurnal Manajemen Kinerja Dan Inovasi (JMKI)*, 1(4), 61–70.