

REFERENSI

- Budi Rismayadi, Uus Mohammad Darul Fadli, & Flora Patricia Anggela. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Pusat Perbelanjaan Mall Di Karawang. *Buana Ilmu*, 4(2), 204–233. <https://doi.org/10.36805/bi.v4i2.1136>
- Huda, D. N. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PROMOSI DAN FASILITAS MALL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG CIPUTRA WORLD MALL SURABAYA* Desy. 3.
- Kurniasari, R., Oktiani, N., & Ramadhanti, G. (2018). *Pelatihan Kerja Dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan Baru Pada PT Kusumatama Mitra Selaras Jakarta*. 2(2), 3–9.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Sujarweni, V. . (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. PUSTAKABARUPRESS.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. . *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- BARAT, P. K. (2020). Ika Devi Widyaningrum. *Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX, No XX, BULAN 2020* .
- Gofur, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), .
- Hui, E. C. ((2013)). Facilities management service and customer satisfaction in shopping mall sector. *Facilities. Facilities*.
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik. *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 2.2 .
- Jalaludin, J. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT BINA SEJAHTERA BANGUN PERSADA. *jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*.

- Jayanti, N. D. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1).
- Lumintang, G. A. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa. *Productivity*, 4(2), 229-238.
- MALL, S. K. (2018). Suci Sandi Wachyuni, Dewi Ayu Kusumaningrum, Regine Cornelia Kartika. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*.
- Pelanggan, K. P. (2018). Heni Rohaeni dan Nisa Marwa. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 September 2018.
- peranginangin, R. S. (2023). ANALYSIS OF EFFECT OF SERVICE QUALITY IN MALL MANAGEMENT AND ITS RELATION TO TENANT SATISFACTION AT CENTER POINT MALL MEDAN. . *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(8), 3195-3202.
- Prakoso, A. F. (2017). Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible: Still can satisfy the customer. . *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 68-75.
- Rachmayani, D. (2018). ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TENANT SATISFACTION AND TENANT LOYALTY (CASE STUDY AT SENTRA GROSIR CIKARANG. (*Doctoral dissertation, President University*).
- RHOSYAD, V. I. (2021). PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERDAHAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL BANYUWANGI.
- Ritonga, H. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30-44.
- Septian, D. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. *Doctoral dissertation, Prodi Manajemen*.
- Sivanandi, T. (2022). Analisis Kepuasan Tenant Terhadap Pelayanan dan Fasilitas yang Diberikan SunCity Mall Madiun.

Yuliarmi, N. &. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.

