

## DAFTAR PUSTAKA

- Afthnorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assesing The Effect Of Service Quality on Customer Satisfaction . *Management Science Letters Volume 9 Issue 1* , 13-24.
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor . *jurnal Pemasaran Kompetitif Vol. 1, No.2* , 83-86.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2018, April 20). *Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016*. Retrieved from <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/119/-jumlah-akomodasi-hotel-menurut-klasifikasi-di-kota-bandung-2016.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2018, April 20). *Jumlah wisatawan Mancanegara dan Domestik Kota Bandung*. Retrieved from <https://bandungkota.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html#subjekViewTab3>
- Bandung Giri Gahana Golf and Resort. (2020). *profile Bandung Giri Gahana Golf & Resort*. Retrieved from <http://girigahana.com-bandung.com/>
- Bandung Giri Gahana Golf and Resort. (2020). *Profile Bandung Giri Gahana Golf and Resort*. Retrieved from [ww.bgg.co.id](http://ww.bgg.co.id)
- Basit, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif pada Allium Hotel Tangerang). *Jurnal Lontar vol.6 NO 2*, 72-73.
- booking.com riview . (2020). *Ulasan Bandung Giri Gahana Golf & Resort*. Retrieved from <https://www.booking.com/reviews/id/hotel/bandung-giri-gahana-golf-amp-resort.id.html>

- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jafaar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journa of Air Transport Management Volume 6*, 169-180.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penerbit Univeritas Diponegoro.
- H.M.G.Y.J.Hennayake. (2017). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 7, Issue 2*, 156-160.
- Hamdani, N. A., & Zaman, M. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pizza Express Jakarta. *Jurnal Wacana Ekonomi Vol.16 No. 02*.
- Hammoud, J., Bizril, R. M., & Baba, I. E. (2018). *The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. Sage Journal*, 1-12.
- Indrawan, Rully & Yuniawati (2018). Metodologi Penelitian. Bandung. refika Aditama
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management (13th Edition)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management*. Pearson.
- Marlius, D., & Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi Vol. 03 No. 03*, 191-202.
- Masitoh, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna

Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen Volume 5, Nomor 1*, 103-104.

Mensah, Ishmael, & Mensah, D. (2018). *Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing, Volume 4, Issue 1*, 27-36.

Neuman, W. Laurence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. New York: Pearson.

News, J. T. (2019). *49,85 Juta Wisatawan Ditargetkan Kunjungi Jabar Tahun 2019*. Retrieved from <https://jabar.tribunnews.com/2019/06/25/4985-juta-wisatawan-ditargetkan-kunjungi-jabar-tahun-2019>

Priyatno, Duwi (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta. Cv Andi Offset

Purba, R. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga. *jurnal Mutiara Manajemen, Vol.4 No.2*, 403-404.

Putra, D. E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Axana Hotel Padang. *Jurnal Pengembangan Ilmu Manajemen Bisnis*.

Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Manado P. *Jurnal EMBA Vol.7 No.1*, 302-303.

Saputra, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudhi Hotel & Apartement. *Jurnal Bisnis Pemasaran*.

Sedarmayanti & Hidayat. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung. Mandar Maju

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta.
- Suharsaputra, uhar. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung. refika Aditama
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6*. Salemba Empat.
- Supartini, Asita, N., & Pratiwi, Y. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Bumi Surabaya City Resort . *Media Mahardika Vol.16 No. 1*, 1-13.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Trivago. (2019). *Hotel Riview Bandung Giri Gahana Golf and Resort*. Retrieved from [https://www.tripadvisor.co.id/Hotel\\_Review-g297704-d3189297-Reviews-Bandung\\_Giri\\_Gahana\\_Golf\\_Resort-Bandung\\_West\\_Java\\_Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d3189297-Reviews-Bandung_Giri_Gahana_Golf_Resort-Bandung_West_Java_Java.html)
- Zeithaml, bitler & Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 5<sup>th</sup> Edition*. New York. MC-Graw Hill .