

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, H. (2021). 20 Wisata Bandung Paling Hits yang Wajib Dikunjungi, Jangan Sampai Ketinggalan. *Https://Hot.Liputan6.Com*.
- Almohaimmeed, B. M. A. (2017). Restaurant quality and customer satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 42–4.
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science, Volume 3 N*.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Jawa Barat September 2019 sebesar 47,57 persen*. *Https://Jabar.Bps.Go.Id* Diakses Tanggal 8/11/2011 Pukul 19.43.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Tingkat Hunian Hotel Berbintang Meningkatkan Jadi 36,64% pada September 2021*. *Https://Databoks.Katadata.Co.Id*.
- Basuki, D. W., & Edwin, A. W. (2014). Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bening, Volume 1 N*.
- Billah, A. M., & Purnama, I. (2021). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Di Cafe Bee Ginning Kota Bima). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Volume 4 N*.
- Booking.com. (2020). *126 Ulasan Asli untuk Hotel - Tebu Hotel Bandung*. *Https://Www.Booking.Com*.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, pages 34-39.
- Dabhokar, & Rentz, J. . (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of The Academy of Marketing Science, Vol 24 (1)*, pp 3 – 16.
- Datta, K. S., & Vardan, J. (2017). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective. *SAGE Open January-March 2017: 1 –9*.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (2015). *Operations Management: Integrating Manufacturing and Services*. McGraw-Hill.
- Debasish, S. S., & Sabyasachi, D. (2015). Customer Perceptions of Service Quality Towards Luxury Hotels in Odisha Using Servqual Model. *International Journal of Research in Business Studies and Management, Volume 2,*.
- Dharma, C. (2013). Hubungan antara Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional di PT. X Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan, Vol 1 No 2*, 1–9.
- Diayudha, L. (2020). Industri Perhotelan di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal Fame : Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services, Volume 3 N*.
- Frédéric, B., & Demoulin, N. T. M. (2016). Waiting Time Influence On The Satisfaction-. Loyalty Relationship In Services. *Managing Service Quality.,*

Volume 17,.

- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi. UNDIP.
- Godolja, M. (2017). Measuring Hotel Guest Satisfaction using Servqual Method: A study in Tirana Hotels. *Conference Paper* .
- Helmi, T. A. (2017). Hubungan Perilaku Karyawan terhadap Perilaku Konsumen. *Researchgate, t: https://*.
- Hotel Tebu Bandung. (2021). *Profil Web*. <https://www.tebuhotels.com/>.
- Huang, W. J., Chen, C. C., & Lai, Y. M. (2018). Five-star quality at three-star Expectations., booking and hotel service. *J. Hosp. Mark. Manage.* 27 (7), 833–854.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2014). *Metodologi Penelitian*. PT Refika Adiatama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Refika Aditama.
- Ismoyo, D. D. (2017). pengaruh Variasi Menu dan Cita Rasa Makanan Buffet Dinner Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Gris Di Crowne Plaza Semarang. *Jurnal Gemawisata, Vol. 13 (1)*.
- Juniarti, A., Setia, B. I., & Fahmi, H. N. (2021). *Lingkungan Organisasi dan Etos Kerja dalam MSDM*. CV Pena Persada.
- Kannan, R. (2017). the impact of food quality on customer satisfaction and behavioural intentions: A study on madurai restaurant. *Innovative Journal of Business and Management*, 6(3), 34–3.
- Khoo, K. L. (2019). *A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry*. PSU Research Review Emerald Publishing Limited.
- Kinasih, B. S. (2017). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 16 No.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (Global Edi). Pearson.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional Ke Digital, diterjemahkan oleh Ilyas, Fairano*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran. In: Manajemen Pemasaran. In *Edisi Millenium, Jilid 1* (12th ed., Vol. 1, Issue 2). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Managemen* (15th ed.). Pearson Education inc Publishing as Prentice Hall.
- Kurnia, Y. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Department Front Office dengan Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Bumi Minang Padang. *Artikel Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*.
- Lai, I. K. W., & Hitchcock, M. (2016). A comparison of service quality attributes for standalone and resort-based luxury hotels in Macau: 3-Dimensional importance-performance analysis. *Tour. Manag.* 55, 139–159.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Erlangga.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.

- Maradona, A. F., & Bayudin. (2019). Inovasi Disruptif di Industri Perhotelan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Volume 16*.
- Mardiani, N. N., Isharijadi, I., & Styaningrum, F. (2019). Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi, Vol 7.(1)*.
- Nasution, A. (2016). Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No 8/1999 No 42. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan, Vol. 2 tah*.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Christian, M. R., & Sunnahsee., V. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management, www.elsevi*.
- Oh, H., & Kawon, K. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years 2000-2015. *Int. J. Contemp. Hosp. Manag., 29 (1), 2–*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, valery A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing 64 (1): 12-40*.
- Prihanto, J. J. N., & Siahaan, D. (2019). Transformasi Digital Industri Perhotelan: Studi pada Industri Perhotelan di Daerah Istimewa Jogjakarta. *Manajemen Bisnis Kompetensi, Volume 13*.
- Rendrawan, G., Trianasari, & Mahardhika, yudha M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata, Vol 3 No 1*.
- Sembiring, M. S. B. (2020). Pengaruh Kenyamanan, Keamanan dan Keindahan terhadap Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Bukit Kubu Berastagi. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*.
- Setiawan, M. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Kamar Terhadap Kepuasan Konsumen di Sandalwood Boutique Lembang. *Jurnal Sekolah Tinggi Pariwisata*.
- Soenarno, A. (2018). *Front Office Management*. Andy Offset.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis R & D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada. Media Group.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi, Vol.3 (3)*.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Andy Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2018). *Service, Quality & satisfaction*. Andi.
- Traveloka. (2021). *Hotel Bintang 3 di Bandung, Indonesia*.  
<https://www.traveloka.com>.
- Wibowo, Y. T., & Darmastuti, I. (2017). Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Universitas Diponegoro*.
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX, No*.