

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas PT. Aia Financial Cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1), 1–8. <https://www.neliti.com/id/publications/86601/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi-pada-nasabah-prior>
- Ali, B. J. dkk. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3851330
- Al-Shidhani, S. S. S., & Tumati, R. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Luxury Hotels in Muscat. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 13, 245. https://www.researchgate.net/publication/363697706_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_and_Loyalty_in_Luxury_Hotels_in_Musca
- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bataafi, Al, Wisnu, (2005). *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*, Bandung: Alfabeta,
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. (2013) *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel The Haven Bali Seminyak. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*. 1(4). <https://www.jipb.stpbipress.id/index.php/paris/article/download/59/52>
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. (2019). <https://disbudpar.bandung.go.id>
- Effendi dan Tukiran. (2014). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Ervina, E., Taufiq, R., & Masatip, A. (2021). Guest satisfaction on star hotel preparedness in new normal era of COVID-19. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 10(1), 21-38.
- Ervina, E., Taufiq, R., & Ratna, R. (2023). Hotel Post Covid-19: How Preparedness Affects Guest Satisfaction In A Mid-Scales Hotel. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 23(1), 24-36.
- Fatihudin, didin & Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.

- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS" Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Travel. (2022). <https://www.google.com/travel>
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153. <https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.20981>
- Gusnaedi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Bumi Senyur Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 7(4), 488–501. <https://core.ac.uk/download/pdf/268076199.pdf>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition (8th ed.)*. Annabel Ainscow.
- Hariyono, P. A., Laely, N., & Prastiti, E. (2019). Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Ice Cream Gubuk Bambu Kab. Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 189. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.314>
- Harwina, Y. (2021). The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction: A Case Study of the Hospitality Industry in Pekanbaru Indonesia. 1(1). <https://journal.adpebi.com/index.php/IJBS/article/view/36>
- Hasan, Alwi, dkk. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Departemen Pendidikan Balai Pustaka
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar manajemen hospitality. Pemalang: PT Nasya Expanding Management.
- Ikhsan, Arfan & dkk. (2008). Sistem Akuntansi Perhotelan : Graha Ilmu
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, P & Keller, K.L. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P dan Amstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Laia, A. E. R., Palupiningtyas, D., Putri, J. A., Yulianto, H., & Octafian, R. (2021). Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas produk dan pelayanan Pada Resto Dak Nalgae. *1st Seminar Nasional Teknologi dan Multidisiplin Ilmu (SEMNASTEKMU)*, 1(1). <https://prosiding.stekom.ac.id/index.php/SEMNASTEKMU/article/download/102/99>

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1, 232–243.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Minh, N. H. dkk. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam. 11(10). <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/47755>
- Myo, Y. N., Khalifa, G. S. A., & Aye T. T. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Human Science*. 3(3), 1-11. https://www.researchgate.net/publication/335134584_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Loyalty_of_Myanmar_Hospitality_Industry_The_Mediating_Role_of_Customer_Satisfaction
- Ninemeier, J.D. & D.K. Hayes. (2006). *Hotel Operations Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. 5(1). <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/10151>
- Ovidani, Z., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 9(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/27277>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung (The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung). *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Parantika, A. dan Hurdawaty, R. (2018). *Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Payne, Adrian. (2019). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahmadina, R., & Millanyani, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tebu. *Jurnal Ilmiah MEA*. 6(3). <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2439>
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2015). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(2).
<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/576>
- Sasongko, F. dan Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet RIA . *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 2, 1-7 , Surabaya.<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view/519>. Juli 16 18:52:07 2017
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 7 th Edition. New Jersey: Wiley.
- Siregar. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). *Scholars Bulletin*, 05(10), 551–559.
<https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>
- Skawanti, J. R., & Suhendar, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5, 111–121.
<http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/992>
- Steadmon, C. E. dan Michael L. K. (1991). *Managing Front Office Operations*. AHMA (American Hotel & Motel Association)
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suhardi dan Purwanto. (2004). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Emaban Patria
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Sulistiyawati, N. L. K. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*. 8(1). <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/download/372/309>
- Surahman, B., & Winarti, W. (2021). Analisis Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan HR Coffe SP. Empat Bebesen. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 26–45. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v3i2.70>
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Gregorius. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wahidji, R., Wolok, T., & Isa, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. *YUME: Journal of Management*, 6(1), 680–690. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/3824>
- Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Vol. Edisi Pertama). Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusuf, A. Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: prenadamedia group.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston