

## DAFTAR PUSTAKA

---

Yakti, G.I.W. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks Dan Service Quality (Studi Kasus Di Amayasuites Hotel Yogyakarta). Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Hurdawaty, R., dan Subhan, A.A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Horison Bekasi. *Tourism Scientific Journal* 3(2):142.

Zahara, S., Ramadhan, P.S., Yakub, S., dan Halim, J. (2020). Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer)* Vol.19. No.2, Agustus 2020, pp. 8593.

Harmaja, O.J., Purba, W., Siregar, M.P., Manurung, H.T., dan Sirait, F.A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekinkom*, Volume 5, Nomor 1, Juni 2022 DOI: 10.37600/tekinkom.v5i1.511

Putri, E.D.H., dan Wicaksono, F. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu - Volume 6 No 2 – 2015 – Ippm3.bsi.ac.id/jurnal*

Prasetiawan, M.R. (2020). Analisis Pengaruh Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Dalam Pengaruh Pemilihan Supplier Terhadap Kepuasan Pegawai Hotel (Studi Kasus Hotel Berbintang Di Kota Yogyakarta). Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Anggraini, N., dan Alhempri, R.R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1 No. 9 Februari 2021.

Diyanto, A.C., Anwar., Rahayu, J. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( Ipa ) Pada Hotel Rosali Situbondo. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis – Universitas Muhammadiyah Jember* 2019

Ervina, E., Taufiq, R., dan Masatip, A. (2021). Guest Satisfaction on Star Hotel Preparedness In New Normal Era of Covid-19. *Asia-Pacific Management and Business Application*, 10, 1 (2021): 21-38.

Santia, T. (2020). Bisnis Hotel Membaik, OYO Catat Okupansi Naik 70 Persen per Agustus 2020. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4394346/bisnis-hotel-membaik-oyo-catat-okupansi-naik-70-persen-per-agustus-2020> (diakses pada Pukul 15.06 Tanggal 9/08/2023).

Billqis, R.S. (2020). Model Customer Base Reputation Dalam Pembentukan Customer Citizenship Behavior (Survei pada Tamu Repeater di Virtual Hotel Operator RedDoorz Kota Bandung) *Universitas Pendidikan Indonesia*.

Chemu, O., dan Liana, Q. (2018). Peranan Virtual Hotel Operator (VHO) Untuk Meningkatkan Okupansi Hotel Non Bintang Di New Carrissima Hotel Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK) ISSN: 2654-5438 Universitas Bina Darma*

Jamil, A., Amrani, H., Setiawan, A., dan Riswandi, B.A. (2021). Isu Aktual Hukum Bisnis Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja: Problematika Dan Perkembangan. *Departemen Hukum Perdata-Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*.

KBBI, Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016). Jakarta: *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*.

Kotler, P., Bowen, J. T. & Makens, J. C. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism (6<sup>Th</sup>ed.)*. Pearson.

Chen, C. C., Chang, Y. C., & Wu, T. Y., (2018). *The Effect of Virtual Hotel Operator Service Quality on the Relationship Between Perceived Value and Customer Satisfaction*. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 71-81.

Kuo, Y.F., Wu, C.M., & Deng, W.J. (2019). *Assessing The Relationships Among Perceived Value, Service Quality, and Customer Satisfaction in Virtual Hotel Operators*. *Journal of Travel Research*, 58(2), 314-328.

Oliver, R. L. (1981). *Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings*. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.

Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). *Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China*. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300.

Aisha, N., Azhar, M. E. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Menginap di The Hill Resort Sibolangit*. *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*. Universitas Sumatera Utara.

Widyawati, I., & Faeni, F. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Restoran Lesehan "Pecel Solo" di Kota Tegal*. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 1(1), 1-14.

Kusumarini, N. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UKM Pencuci Sepatu di Malang*. *Jurnal Sosial Humaniora*, 4(2), 201-209.

Nur, S. H., & Fadili, S. (2021). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 1-9.

Dedy, R. A., & Alfandi, A. (2022). *Analisis Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Palazzo Jakarta*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 75-87.

Prabowo, H. A. (2021). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Transaksi Online Shopee*. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 69-80.

Minarto, W. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Sari Roti Semarang*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 87-103

Kusumawati, F. (2021). *Tren Virtual Hotel Operator (VHO) di Yogyakarta: Studi Kasus Hotel Oyo*. Artikel, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Chemu, O., & Liana, W. (2021). *Peranan Virtual Hotel Operator (VHO) untuk Meningkatkan Okupansi Hotel Non Bintang di New Carrissima Hotel Palembang*. Fakultas Vokasi, Universitas Bina Dharma Palembang.

Wiastuti, R. D., & Susilowardhani, E. M. (2016). *Virtual Hotel Operator; Is It Disruption For Hotel Industry?*. Manajemen Perhotelan, Universitas Bina Nusantara & Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Persada Indonesia YAI.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 77-79.

Ervina, E., Taufiq, R., Masatip, A. (2021). *Guest Satifcation on Star Hotel Preparedness In New Normal Era of Covid-19*. University of Brawijaya. Malang, Indonesia.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Cresswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitive, Quanitive, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publication.

Fisher Jr., W. P., & Houtz, C. J. (2016). *The Inevitability of Likert-Type Scale*. Journal of Social and Behavioral Sciences, 22 (2), 1-15.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Sage Publication.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17<sup>th</sup> ed.)*. Pearson.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A global Perspective (7<sup>th</sup> ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2012). *Introduction to Linear Regression Analysis (5<sup>th</sup> ed.)*. Hoboken, NJ: Wiley.