

DAFTAR PUSTAKA

Abraham Firdaus Ghiffari, 2016, *Analisis Pengaruh Strategi Harga, Strategi Produk dan Desain Atmosfer Toko Terhadap Minat Beli Konsumen*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Ahmad Khusaini, 2016, *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SPA CLUB ARENA YOGYAKARTA*, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta

Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Candra, *Hubungan Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Yang Dimoderisasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Lesehan Dan Pemancingaan SEGO WIWIT KALASAN SELEMAN DIY*.

Data pengunjung tamu diperoleh dari Hotel Sri Wedari Yogyakarta.

Gonroos, Christian. 1990. *Service Manaement and Marketing: Managing the moments of truth in Service Competition*. Singapore: Maxwell Macmillan.

Hafeez, S., Muhammad, B., 2012. *The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan*. Int. J. Bus. Soc. Sci. 3, 200–209.

Indra Wahyu Dianto, 2013, *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN WAROENG STEAK & SHAKE*, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

- Kotler dan Keller, 2012, *Manajemen pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management Thirteenth Edition*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs To Know*, terj. Anies Lastiati. Jakarta : Erlangga.
- Kotler. P., & Armstrong. G. 2018. *Principles of Marketing (17nd ed)*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Mutminnah, 2019, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas*.
- Novenny, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*.
- Parasuraman, A. 2013. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. Journal Of Marketing.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Roscoe. 1982. *Research Methods For Business*. New York: Mc Graw Hill.
- Rohman, Abdur. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*. Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .
- Shoki, Mohd el al. (2012). *Relationship Between Customers Perceived Values, Satisfaction and Loyalty of Mobile Phone Users*, 1(1), 126-135.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan pertama*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susanto, Astrid S. 2000. *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Bina Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran, edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Valenzuela A., Fredy., 2006, “*Trust and Commitment as Mediating Variables in the Relationship between Satisfaction and Hotel Guest Loyalty,*” *Panorama Socioeconomico*, ano 24, No. 32, p. 18-23.
- Vinantius Widhi Indarto, 2008, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Melakukan Pembelian*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta

Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar*, 12(1),9-28.

2016. Diakses melalui <https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2016/12/5-dimensi-kualitas-jasa.html>

2017. Diakses melalui <https://ekbis.sindonews.com> pada 18 Desember 2021.

2021. Jumlah Hotel DIY. Diakses melalui bappeda.jogprov.go.id pada 18 Desember 2021.