

## DAFTAR PUSTAKA

- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- 10 Hotel Kapsul Terbaik di Jogja (Terbaru Tahun 2023). (n.d.). Mybest Layanan Rekomendasi. <https://my-best.id/139318>
- Agung, N., & Ardoyo, Wardjito Syakila, R. N. (2021). Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19. *Journal Cyber PR*, 1(1), 1–10. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/cyberpr/article/view/1414>
- Akbar, Rufman Iman, 2021. (2021). *Manajemen hubungan pelanggan (customer relationship management)* (Issue October).
- Anshar, A., & Mashariono. (2019). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(4), 1–16.
- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar dengan Software R. *Budimas : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 327–334. <https://doi.org/10.29040/budimas.v3i2.2412>
- Aziz, H. A. M., Haidar, K., & Rahayu, V. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Generasi Knalpot. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>
- Darma, B. (2020). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS. In *Guepedia*. Guepedia. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=acpLEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Darma+Budi,+Statistika+Penelitian+Menggunakan+SPSS+\(Uji+Validitas,+Uji+Reliabilitas,+Regresi+Linier+Sederhana,+Regresi+Linier+Berganda,+Uji+y,+Uji+F,+R2\),\(GUEPEDIA\)+2021&ots=IYp5](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=acpLEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Darma+Budi,+Statistika+Penelitian+Menggunakan+SPSS+(Uji+Validitas,+Uji+Reliabilitas,+Regresi+Linier+Sederhana,+Regresi+Linier+Berganda,+Uji+y,+Uji+F,+R2),(GUEPEDIA)+2021&ots=IYp5)
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i2.72>
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Matrik*, 20(2), 79. <https://doi.org/10.30587/matrik.v20i2.1131>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kumar & Reinartz. (2018). *The Customer Relationship Management: Concept*,

*Strategy, Tools.*

- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Applications of CRM in B2B and B2C Scenarios Part I*. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-55381-7\\_16](https://doi.org/10.1007/978-3-662-55381-7_16)
- Leni Karunia Septiani, Nanda Aula Rumana, Deasy Rosmala Dewi, & Noor Yulia. (2022). Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(1), 41–50. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i1.33>
- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Maulana Supriadi, Y., & Sofyan, A. (2020). Prosiding Manajemen Komunikasi Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 40–43.
- Mawarti, R. I. (2019). *Peran Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Strategi Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepercayaan Merek*. 02, 433–446.
- Paramita, R. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Program Studi Akutansi STIE Widya Gama Lumajang.
- Purba, M. M. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Online. *Sistem Informasi*, 14.
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DjP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rizal, B. (2020). Pemasaran Ukiran Kayu Toko Arena Profil Menggunakan Web. *Jurnal Teknologi Terapan and Sains 4.0*. <https://ojs.unimal.ac.id/tts/article/view/3253>
- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Sari, Y., Yusda, R. A., & Nata, A. (2022). Implementation of Customer Relationship Management in the Gallery Sahabat Muslimah. *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)*, 3(2), 341–348.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keahlian (Buku 1)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Thungasal, C., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.
- Tina Rahmadayanti, & Kholid Murtadlo. (2020). Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Daya Tarik, Harga Tiket, dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(1), 125–136. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i1.2392>
- Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhar, N. A. N. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5728–5743. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>
- Yohannes, M. (2020). *7 Hotel Kapsul Terbaik di Jogja untuk Backpacker*. Traveloka. <https://www.traveloka.com/id-id/explore/destination/capsule-hotels-in-yogyakarta-acc/27757>
- Yusri, M. (2019). Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Justisia Ekonomika: Magister Hukum Ekonomi Syariah*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.30651/justeko.v3i1.2963>