

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianto, A., & Ilahi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graha Indah Parepare. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 551–561.
- Amelia, D., Karina, R., Simatupang, N., Sinuraya, B. J., & Rahmat, R. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Medan. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 11-24.
- Arlita Rewa, J. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Aquila Bandung. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(3), 576–584.
- Basu, S., & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Caniago, C., Siregar, R. T., Julyanthry, J., & Pakpahan, G. E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dengan brand image sebagai variabel moderating pada toko sinar bintang photo pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 21-31.
- Chandra, M. H. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Premiere Yogyakarta*. Universitas Kristen Duta Wacana.
- Chang, H., Lai, M. K., & Hsu, C. H. (2012). Recovery of online services: perceived justice and transaction frequency. *Computers in Human Behavior*, VOL.28(No 6), 2199–2208.
- Danang, S. (2013). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Fadillah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 1-8.
- Faisal, F. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (*Studi Kasus Pt Myfast Solutions*) (*Doctoral dissertation*, Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. In *Deepublish Publisher* (Cetakan Pertama). Yogyakarta: Deepublish Publisher.

- Gassing, S. S. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi analisis multivariate dengan program. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mothersbaugh, D. L. (2016). *Consumer behavior: Building marketing strategy*. New York, McGraw-Hill Education.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unituomo Press.
- Iswandi, F. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Dan Shariah Compliance Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta)*.
- Kaharu, D., & Budiarti, A. (2016). Pengaruh Gaya Hidup, Promosi, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Cosmic. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN: 2461-0593, 5(3), 1–24.
- Kanwar, A., & Huang, Y. C. (2022). Exploring the impact of social media influencers on customers' purchase intention: A sequential mediation model in Taiwan context. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 10(3), 123-141.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Dasar Dasar Pemasaran* (A. Sindoro (ed.); Edisi 9). Yogyakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ. London: Pearson Education.
- Kristanto, J. O. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee*. Universitas Kristen Petra.
- Kristina, T. D. (2020). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(8), 1–17.

- Kurniati, L., Faris, S., Pakpahan, E., & Purba, K. (2022). The Effect of Service Quality, Company Image and Prices on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction on Consumers Using Line Transportation Applications in Students of The Faculty of Psychology. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 10(1), 40–46.
- Lae, D. N., Nguyen, H. T., & Truong, P. H. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, Volume 36(2), 89–103.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukhlis, M. A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, Volume 1(1).
- Pitoy, C. D., Tampi, J. R. E., & Puniundoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1–5.
- Rahman, N. (2016). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Gor Amongrogo Yogyakarta* (Vol. 5, Issue 4) [Universitas Negeri Yogyakarta].
- Ratminto, A., & Winarsih, S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1, 13–14.
- Singh, G., Slack, N., Sharma, S., Mudaliar, K., Narayan, S., Kaur, R., & Sharma, K. U. (2021). Antecedents involved in developing fast-food restaurant customer loyalty. *The TQM Journal*, 33(8), 1753–1769.
- Siregar, S. (2018). *Statistik Parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Metode Penelitian* (p. 134). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2010). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Suryani and Hendriyadi, Hendriyadi (2016) *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukery, M. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening di Hotel Amanda Hills Bandung. *Jurnal Manajemen Unpad*, 4(4), 1–20.
- Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.
- Suwandi, M. M., Mananeke, L., dan Taroreh R.N. (2015). The influence of Brand Image, Price, Service Quality And Facilities On Costumer Satisfaction At Aston Hotel Manado.
- Tahalele, M. C. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Hotel terhadap Kepuasan yang Berdampak pada Niat Berperilaku Pelanggan Hotel Amboina di Kota Ambon. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 2(2), 160–175.
- Tambariki, D. W., Rondonuwu, D. O., & Wenas, P. L. (2016). Analisis Kontribusi Hotel Dalam Menunjang Promosi Destinasi Pariwisata. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 3(Nomor 2), 114–232.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Managemenet Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi Kedua). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi

Ketiga). Yogyakarta: ANDI.

Wicaksono, D. R. (2021). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) di Atria Hotel Malang. *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 2(1), 19–26.

Yana, Ravita Dwi (2015). Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi di Malaysia). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. MA: McGraw-Hill/Irwin.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 7th Edition*. McGraw-Hill/Irwin.