

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. 2016. Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance)* terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*. 15(2): 255-270.
- Albarq, A.N. 2013. Measuring the Impacts of Online Word-of-Mouth on Tourists Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study. *International Business Research*. 7(1): 14-22.
- Arifin, Z. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Kara Guest House Sragen. *Tugas Akhir*. Surakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Dianto, I.W. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen *Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta*. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember. 2020. *Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing dan Domestik tahun 2015-2019 (Januari-Desember)*. Jember: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember.
- Firmansyah, M.A. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Gunarathne, U.W.H.D.P. 2014. Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lankan Hotel Industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 4(11): 1-8.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Irawan, H. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ivanauskien, N. and J. Volung nait. 2014. Relations between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Stores in Emerging Markets. *American International Journal of Social Science*. 3(2): 113-120.

- Kadir, S. DaHasmin. 2018. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Maraja Tour Plan. *Jurnal Mirai Management*. 3(2): 1-17.
- Kotler, P. and G. Armstrong. 2014. *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1, Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and K.L. Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition. Pearson Education Inc.
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Marnis dan Nursina. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Bauran Pemasaran Bisnis Makanan dan Minuman di Bekasi terhadap Pemenuhan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ikraith dan Humaniora*. 1(2): 36-44.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pramadivara, I.M.G. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. *Naskah Publikasi*. Denpasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Purwanto, F.X.A. 2012. Peran Eksternal Public Relation dalam Meningkatkan Citra Perusahaan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Surabaya (Persero). *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*. 2(2): 99-108.
- Putro, S.W., H. Samuel dan R.K.M.R. Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2(1): 1-9.
- Ratminto dan A.S. Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard, G.F. 2011. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Swastha, B., dan H. Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:BPFE.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar, H. 2013. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Utama, I.P.W.J. 2019. Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort di Tabanan. *Prosiding Seminar Nasional Arsitektur, Budaya dan Lingkungan Binaan*. 123-124.
- Wardani, T.U. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara). *Skripsi*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

