

DAFTAR PUSTAKA

- American Hotel and Motel Associations (AHMA) dalam jurnal (Soewarno, Hudiyani & Sugiarti, 2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Avilla Pangkalan Bun. Jurnal Magenta, 5(2), 59–66.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik (2018) Tingkat Akomodasi Hotel sebesar 5,34 Persen. Diakses dari <https://www.bps.go.id>. Tanggal 2-07-2023
- Bagozzi, et al (2018), The Role of Anticipated Emotions in Purchase Intentions. *Psychology & Marketing*, Vol.33(8): 629-645. Wiley Periodicals Inc.
- Daryanto (2019). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Irianto, A. (2004). *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Prenada Media
- Irianto. (2004). *Statistik Konsep Dasar. Aplikasi dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). Analisis <https://kbbi.web.id/persepsi> . Diakses pada tanggal 26 Desember 2020
- Keraf, Gorys. (1998). *Diksi dan Gaya Bahasa*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 4th Edition.
- Kotler dan Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. *In e – Jurnal Riset Manajemen*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 4th Edition.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2019). *Marketing Management*. 4th Edition.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38–50.

- Nurochman, (2020). Perancangan City Hotel Bintang-3 Kota Soreang Tema Architecture (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Peter Jones (2020). Can employee workplace mindfulness counteract the indirect effects of customer incivility on proactive service performance through work engagement? A moderated mediation model. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29 (7): 812-829.
- PHRI: Solo Lebih Butuh Tambahan Hotel Bintang 4 dan 5. Retrieved from Republika: <https://news.republika.co.id/berita/pv1pih414/phri-solo-lebih-butuh-tambahan-hotel-bintang-4-dan-5>
- Riset Manajemen. Vol. 3 No.3. Hanik Mujiati, S. (2013). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun. *Indonesian Jurnal on Computer Science - Speed (IJCSS) FTI UNSA*, 9330(2), 1–6.
- Septiani (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sholeha, (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248.
- Soemarwoto, Otto, 1998, Analisis Dampak Lingkungan, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Spatz, C. (2011). *Basic Statistics*. Australia: Wadsworth
- Spatz, C. (2011). *Basic Statistics: Tales of Distribution*. Wadsworth: Centgage Learning.
- Srijani (2017). “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center”. *WIGA-Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Volume 7, Nomor 1 (hlm. 31-38)
- Sudarsono, Heri. 2020. *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jawa Timur: CV Pustaka Abadi.
- Sudiarta, M., 2005, “Dampak Fisik, Ekonomi, Sosial Budaya Terhadap Pembangunan Pariwisata di Desa Serangan Denpasar Bali”, *Jurnal Manajemen Pariwisata* Vol.4 no. 2, pp. 111- 129
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Sumber buku

Sugiyono, P. D. 2020. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif. Edited By Y. Suryandari. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono 2017 Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

Supriyatin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol. 3 No.3.

Tjiptono. 2012 Service, Quality, & Satisfaction, Edisi 3 Yogyakarta:

Toha 2015 Pengaruh Semangat Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT Pro Car International Finance Cabang Pekanbaru. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Management Analysis Journal.

Yusuf, (2014). Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta : Prenadamedia Group.