

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y (2016). “*Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*”.
- Andre (2004), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hotel Gumilang Sari Bandung*”.
- Baki, Birdogan, Basfirinci, C.S., Cilingir, Zuhail, dan AR Murat, Ilker, 2009. *An Application of Integrating SERVQUAL and Kano’s Model into QFD for logistics services*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 21(1), pp.106-126.
- Bitner, Mary Jo., Ostrom, Amy L., & Morgan, Felicia N. 2007. *Service Blueprinting: A Practical Tool for Service Innovation*. Centre for Service Leadership. United State of America: Arizona State University.
- Champion, J. D. (1981). *Basic Statistics for Social Research. Second Edition*. Prentice Hall Professional Technical Reference.
- Elisabeth (2013). “*Analisis Kualitas Layanan Hotel New Sany Rosa Bandung*”.
- Erdi (2010). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hotel Santika Premier Dyandra Medan*”
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2009). *How to Design and Evaluate Research in Education (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Harun’in (2015). “*Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Performance Importance Analysis dan Fishbone Chart*”.
- Hotel XYZ. (2016). *Okupansi Hotel XYZ*. Bandung: Report Hotel XYZ.
- Hotel XYZ. (2016). *Nilai Review Hotel XYZ*. Diakses dari Traveloka: <https://www.traveloka.com/> pada tanggal Agustus 14.
- Huda, S & Hidayati, A (2014). “*Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kualitas Jasa Hotel Berbintang Di Bengkulu*”.
- Kompas. 2014. *Kunjungan Wisman Terus Meningkat*. Diakses dari [www.travel.kompas.com](http://www.travel.kompas.com) pada tanggal Agustus 10.

- Kotler, P & Kevin, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas jilid 1. Indeks: Jakarta.
- Loanata, A. I & Dasmasele, N. K (2015). “*Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Amaris Hotel Surabaya*”.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahendraswara, K & Mudiantono, H (2011). “*Studi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Candi Semarang*”.
- Malhotra, Naresh K. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation.*, 3rd edn. Prentice-Hall Inc., Upper Saddle River, NJ.
- Mikulic, J., & Prebeac, D. (2011). A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano Model. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Minh, H. N & Anh, C. P. H. T. N, dkk (2014). “*Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam*”. *Jurnal*
- Normasari, S & Kumadji, S (2013). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*”.
- Purba, M. R. M. (2013). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Premier Dyandra Medan*”.
- Rao, S. P & Sahu, C. P (2013). “*Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry*”.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Soemardi, Herlan J. (2016, 31 Mei). Data kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Bandung DISBUDPAR tahun 2010-2015. PPID Kota Bandung. Tersedia: <https://ppid.bandung.go.id/informasi/data-kunjungan-wisatawan-yang-datang-ke-kota-bandung-tahun-2010-2015/> pada tanggal Agustus 8.
- Stickdorn, Marc & Schneider, Jacob. 2011. *This is Service Design Thinking: Basic-Tools-Cases*. Amsterdam: BIS Publisher.

- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tan, C.K & Pawitra, A.T. (2001). *Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development*. *Journal*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Statisfaction* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Vienna, Maurico, et al. (2011). *Design Thinking. Business Inovation. e-book*. Rio de Janeiro: MJV Press.
- Walden, D. (1993). *A Special Issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality*. *The Center for Quality of Management Journal*, 2 (4), 3-35.
- Wang, T., & Ji, P. (2009). *Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's model*. *International Journal Of Quality and Realibility Management*.
- Zeithaml, V.A., Bitner, J.M., dan Gremler, D.D. (2009). *Services Marketing* (5th ed) Singapore: Mc Graw Hill