

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. Susila (2019). *Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris*. Semarang: Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 4, Nov 2019. 697-709.
- Agustinawati & Cindenia Puspasari. 2018. *Analisis Bauran Pemasaran Destinasi Pariwisata Kota Lhoskeumawe*. Aceh: Jurnal Visioner & Strategis Volume 7, Nomor 2, September 2018.
- Al-Azzam, Dr. Abdel Fattah Mahmoud. 2015. *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan*. UK: European Journal of Business and Management.
- Arianto, Nurmin (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Banten: Jurnal Pemasaran Kompetitif Manajemen Pemasaran.
- Badan Pusat Statistik Kota Banjarmasin. 2020. *STATISTIK DAERAH KOTA BANJARMASIN 2020*. Banjarmasin: Badan Pusat Statistik (BPS).
- Baetie, Destiana (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara*. Pekanbaru: JOM FISIP Vol. 5 No.1 April 2018.
- Boavida, Artur Avila de Jesus (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco National Comercio Timor Leste (BNCTL)*. Bali: E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol. 6 No. 11.
- Daulika, Dea dan Heppy Millanyani. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung*. Bandung: *e-Proceeding of Management* Vol. 2, No. 3, Desember 2015, Universitas Telkom.
- Fatihudin, S.E., M.Si., Dr. Didin (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Fida, Bashir Ahmad, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, & Dharmendra Singh (2020). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in The Sultanese of Oman*. California: SAGE Publications.
- Fiqihta, Elmi, Kuraesin, Hj. Ecil, & Muniroh, Hj. Leny (2019). *Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bogor: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 2, No. 1, 2019.
- Fitzimmons, James A. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, Seventh Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Ford, Robert C., Michael C. Sturman & Cherrill P. Heaton (2012). *Managing Quality Service in Hospitality: How Organizations Achieve Excellence in the Guest Experience*. New York: Delmar.

- Ghodang, Hironymus dan Hantono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif (Konsep Dasar & Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS)*. Medan: PT. Penerbit Mitra Grup.
- Ghozali, Imam (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlan, Johan (2018). *Analisis Regresi Linear*. Depok: Penerbit Gunadarma.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.
- Indrawati, Ph.D (2015) *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Indriati, S.E., S.S.T.Par., M.B.A., Sri (2019). *Industri Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Komala, Risma Dwi & Nellyaningsih, Dra., MM (2017). *Tinjauan Implementasi Personal Selling pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra BIZ Center Bandung pada Tahun 2017*. Bandung: Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Vol. 3, No. 2, Agustus 2017.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2015). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lelisa, Endalkachew, Tesyafe Fentaw, & Jaten Duba (2018). *Assesment of Hotel Service Quality by Using Importance-Performance Analysis (IPA) Model: The Case of Bule Hora and Yabello Town Hotels, Ethiopia*. Ethiopia: Journal of Tourism, Hospitality, and Sports Vo. 36, 2018.
- Mahfudin, Catus Istiqo dan Eddy Poernomo (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel The Sun Sidoarjo*. Jawa Timur: Jurnal Bisnis Indonesia Vol. 8 No. 1, April 2017.
- Marić, D., Marinković, V., Marić, R. & Dimitrovski, D. (2016) *Analysis of tangible and intangible hotel service quality components*. Serbia: Industrija, Vol. 44, No. 1, 2016.
- Mayasari, Widya Muna & Budiarmo, Agung (2017). *Pengaruh Atribut Produk Wisata dan Word of Mouth terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Taman Margasatwa Semarang*. Semarang: Jurnal Administrasi Bisnis Volume 6 Nomor 1 Maret 2017.
- Mohamad, Hasan Abbas Dost, Mohd Shukri Ab Yazid, Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam. (2017). *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty of The Hotel Industry in United Emirates (UAE): A Measurement Model*. UK: European Journal of Management and Marketing Studies Vol. 2, Issue 4.
- Narimawati, Umi, Sri Dewi Anggadini, dan Lina Ismawati (2010) *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan*

- Tugas Akhir Aplikasi pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi: Penerbit Genesis.*
- Nasution, Dzukron Hamidan (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Indonesia*. Bandung: e-Proceeding of Management Vol. 4, No. 3, Desember 2017.
- Nunkoo, Robin, Viariyan Teeroovengadum, & Christian M. Ringle (2020). *Service Quality and Customer Satisfaction: The Moderating Effects of Hotel Star Rating*. International Journal of Hospitality Management Vol. 91, Oct. 2020.
- Nurchahyo, Brian Hesnu & Imroatul Khasanah. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Taman Joglo Café Semarang)*. Diponegoro Journal of Management Vol. 5, No. 3, Tahun 2016, Hal. 1-16.
- Nurfitrianti, Marisa (2018). *Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan TO SERBA YOGYA Cabang Sunda Bandung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. *Journal of Business Management Education Vol. 3 Number 1, May 2018, page. 52-62.*
- Nurdin, M.Si, Dr. Drs. Ismail (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (2019). Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Pramadivara, I Made Ghosa dan Ni Ketut Seminari (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta*. Bali: E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol. 3 No. 2 Tahun 2014.
- Putri, Emmita Devi Hari (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran. Ed. 1, Cet. 1*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pjero (Beqiraj), Elenica & Orgeta Gjermëni (2019). *Tourist's Satisfaction in Terms of Accomodation: A Case Study in Vlore, Albania*. New Delhi: Business Perspectives and Research.
- Rejeki, Sri & Hantoro, Gunadi Dwi (2020). *Perencanaan dan Pengelolaan Perjalanan Wisata*. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Rizky, Rochyan Ridlo Rien (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)*. Journal of Management Vol. 2 No. 2 Maret 2016.
- Safitri, Indri, Ramdan, Asep M., dan Sunarya, Erry (2020). *Peran Produk Wisata dan Citra Destinasi terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan*. Surabaya: Jurnal Ilmu Manajemen Volume 8 Nomor 3 - Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Sanny, Bisma Indrawan dan Rina Kaniawati Dewi (2020). *Pengaruh Net Interest Margin (NIM) terhadap Return On Asset (ROA) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Periode 2013-2017*. Bandung: Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Vol. 4 No. 1 (2020).

- Siregar, Syofian (2019). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah dan Haris Hermawan (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Jember: Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia Volume 9 Nomor 2.
- Shukri, Norazah Mohd & Norbayah Mohd Shukri (2013). *Service Quality vs. Customer Satisfaction: Perspectives of Visitors to a Public University Library*. International Journal of Economics and Management Innovation Vol. 7 No. 2 2013.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryadharna, I Wayan Widya dan I Ketut Nurcahya (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur*. Bali: E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol. 4 No. 4 Tahun 2015.
- Suwantoro, SH, Gamal (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Suwena, I Ketut & I Gusti Ngurah Widyatmaja (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Pustaka Larasan.
- Tjiptono Ph.D., Fandy, dan Chandra, Gregorius (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: ANDI.
- Utama, M.A., Dr. I Gusti Bagus Rai (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Vargo, Stephen L. & Robert F. Lusch (2017) *Service-Dominant Logic 2025*. United States: International Journal of Research in Marketing 34 (2017) 46-67.
- Wei, Yap Kai (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of a Hotel at Johor Bahru, Malaysia*. Oman: Journal of Arts & Social Sciences, Vol. 3, Issue 1.
- Wulandari, Ariani, Neni Triana M., & Devi Yasmin (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan di PTPN XIII Kebun Ngabang*. Pontianak: Jurnal Produktivitas 7. Universitas Muhammadiyah Pontianak.
- Zalyus, Firda Melani, Yusri Abdillah, & Mohammad Iqbal (2020). *Mempertimbangkan Perspektif Service-Dominant Logic sebagai Strategi Pemasaran di Agro Tawon Wisata Petik Madu Lawang*. Surabaya: Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 14 No. 2. Universitas Brawijaya.