

DAFTAR PUSTAKA

- Adlianto, L., Novani, S., Anggadwita, G., Budi, A., & Wirawan, C. (2020). Soft System Methodology Approach: Tourism Conceptual Model As The Identity Of Bandung Indonesia. *Business: Theory and Practice*, 283 DOI: <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11038>.
- Afriliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran*, 46.
- Agalela. (2019). Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan PT Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya . *Jurnal Simplex*, 148.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*, 12 <https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1323>.
- Ali, B., Gardi, B., Othaman, B., Ahmed, S., Ismael, N., Hamza, P., . . . Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International journal of engineering, Business and Management*, DOI: <https://dx.doi.org/10.22161/ij>.
- Alma, B. (2014). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Amalia, N., DWP, S., & Santoso, J. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Emoati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 178.
- Ananda, C. (2022, November 29). *Pariwisata: Kapan Bangkit ?* Diambil kembali dari Faculty of Economic and Business: <https://feb.ub.ac.id/id/pariwisata-kapan-bangkit.html>
- Aryamti, A., & Suyanto, A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *e-Proceeding of Management*, 133.

- Broto, B. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Jurnal Ecobisma*, 95.
- Caseriana, C., Juliansyah, F., & Fitiyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada MarketPlace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan . *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 216 DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>.
- CEIC. (2022, 10). *Indonesia Kunjungan Wisatawan*. Diambil kembali dari CEIC : <https://www.ceicdata.com/id/indicator/indonesia/visitor-arrivals>
- Christian, V., & Sunnasseeg, M. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, , DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019>.
- Do Thanh, N., Manh Dung, T., Van Thanh, P., & Duyen Bich, P. (2020). Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* , DOI: 10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.395.
- Fadhilah, M., & Amalia, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* , 162, <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254>.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Surabaya: CV BUDI UTAMA.
- Finistyawan, Y., & Bessie, J. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan travel di Kabupaten Malaka. *SME's*, 17.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom , D., Arif , M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan . *Jurnal Ilmiah*

Magister Manajemen , 172 <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.

Gunawan, E., Sebastian, G., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya. *Journal Of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 145.

Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengaruh Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis Jasa Transportasi Go-jek di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 4* , 714.

Harsojuwono, B., & Arnata, W. (2020). *Statistik Penelitian*. Malang: Madani Media.

Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen*. Jakarta Timur: Luxima Metro Media.

Ibrahim, M., & Thawil, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 177 .

Imanuel, B., & Tanoto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 8.

Indonesia, P. I. (2022, 9 28). *Peringkat Pariwisata Indonesia Naik Pesat*. Diambil kembali dari INDONESIA.GO.ID: <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/5975/peringkat-pariwisata-indonesia-naik-pesat?lang=1>

Irawan, H., & Ganiza, R. (2021). Analyzing Tourist's Movement in Sarbagita Metropolitan Area based on Geotagged Photo in Flickr. *ACM International Conference Proceeding Series*, 60 <https://doi.org/10.1145/3493287.3493296>.

Irma, A., & Saputra, H. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel. *Niagawan* , 170.

Ismail, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Geger Kalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*, 2 <https://doi.org/10.31955/mea.513.1479>.

- Kotler , P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. New York: Pearson.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. New York: Pearson Education .
- Kotler, P., & Keller, K. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran* . Bandung: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI (Anggota Ikapi).
- Kotler, P., Kartajaya , H., & Setiawan , I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional Ke Digital ,diterjemahkan oleh Ilyas,Fairano*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Semarang). *Business Management Analysis Journal*, 116 Vol. 3 No. 2 Oktober 2020.
- Kurniawan, A. (2018). *Dasar-dasar marketing*. yogyakarta: Sony Adams.
- Lomendra, V., Sharmila, P., Roubina, J., & Ganess, D. (2019). Assessing the impact of service quality dimension on customer satisfaction in commercial Banks of Mauritius . *Studies in Business and Economics*, DOI 10.2478/sbe-2019-0020 .
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda . *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 335.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 2.
- Natassia, R., & Utami, H. (2020). Pengaruh Responsiveness, Assurance, Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Air Tawar Kota Padang . *Jurnal Manajemen* , 173.
- Nawang Sari, E., & Purnami, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Natra Tour and Travel. *Jurnal Accounting*, 1-6.
- Novitawati , R., Prihatminingtyas, B., & Imansyah. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 175.

- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda*. Jawa tengah: Pradina Pustaka.
- Nugroho. (2020). Beberapa Masalah Dalam Pembangunan Sektor Pariwisata Di Indonesia. *Pariwisata*, 124 <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., & Ringle, C. (2019). Service Quality And Customer Satisfaction: The Moderating effects of hotel star rating. *International Journal Of Hospitality Management*, 15 DOI: 10.1016/j.ijhm.2019.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen*
- Puspita, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Samudra Bintang Angkasa Tour And Travel Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 8 <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>.
- Riyadi, A. (2019). Analisis Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, Tangibles Dan Keragaman Menu, Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* , 286 Vol 4/No. 2/2019/270-286.
- Rosana, F. (2022, September Sabtu). *UNWTO: Sektor Pariwisata Pulih 2022 Setelah Pandemi*. Diambil kembali dari tempo.com: <https://bisnis.tempo.co/read/1637806/unwto-sektor-pariwisata-pulih-2022-setelah-pandemi>
- Rufliansah, F., & Seno, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen . *Jurnal Administrasi Bisnis*, 391.
- Sabon, V., Perdana, M., Koropit, P., & Pierre, W. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Sektor Pariwisata Indonesia Pada Asean Economic Community. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14.

- Sasangka, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Mini Market Minimart 90 Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi* , 136 DOI:<http://dx.doi.org/10.31955/mea.vol2.iss1.pp129-154>.
- Sasongko , S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Literatur Riview Manajeen Pemasaran* , 105 DOI: <https://doi.org/10.31933/jimt.v3il>.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 118.
- Setiawati, U. (2018). Tinjauan Pustaka, pengutipan yang baik . *Academia*, 1.
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kajian Ekonomi Syariah*, 73 Vol. 1 No. 1.
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Dialektika*, 1-20.
- Slack, N., & Singh, G. (2019). The effect of service quality on customer statisfaction and loyalty and the mediating role of customer statisfaction. *The TQM Journal*, DOI 10.1108/TQM-07-2019-018.
- Solichin, M., Rasyidi, & Diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 38.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia Kota Tangerang. *Journal of Management Riview*, 447.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan Bisnis*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfrabi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Peneltian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukriah, E. (2014). Pariwisata sebagai sektor unggulan kota Bandung . *Manajemen Resort & Leisure*, 1-10.
- Suyanto, A., & Femi, S. (2023). Analysis of The Effect of Impulsive Purchase and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Beauty E-Commerce. *Quality Access to Success*, 19 DOI: 10.47750/QAS/24.194.03.
- Syahrir, Danial, Yulinda, E., & Yusuf , M. (2020). *Aplikasi Metode SEM PLS*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi pemasaran*. yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Anggota IKAPI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Togyakarta: ANDI.
- Ubaidillah , N., Sa'ad , N., Ismail1, F., Nordin1, N., Baharuddin1, N., & Hassan1, M. (2022). The impact of public Bus Service Quality on the Users' Satisfaction:Edvince from a Developing Asian City. *Reaser*, 1 DOI 10.54609/reaser.v23i1.185.
- Wardi, Y. (2016). *Pemasaran Jasa*. Padang: Sukabina Press.
- Widarmanti, T., & Ramantoko, G. (2020). Exploring Brand Positioning And Hotel Persona Trough Wom And Content By Text Analysis. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 207 DOI: <http://dx.doi.org/10.17358/IJBE.6.3.205>.
- Widiyanti, W. (2022). Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia Menggunakan Metode IPA dan CSI . *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina*
- Winarni, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 36.
- Wirakusumah, R., & Milanyani, H. (2022). The Effect of Social Media Marketing towards Consumer Purchase Intention With Consumer Engagement as Mediating Variable: Study Case on the Papandayan Hotel Consumers. *The*